

Pengaruh Kecerdasan Intelektual dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Frontliner Bank Riau Kepri Syariah Cabang Utama Pekanbaru

Silvi Okta Haryatri¹ Harapan Tua²

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau, Pekanbaru, Riau, Indonesia^{1,2}

Email: silvioktaharyatri@gmail.com¹

Abstrak

Kecerdasan Intelektual merupakan kemampuan yang dimiliki untuk berfikir secara rasional berdasarkan ilmu pengetahuan yang dimiliki agar beradaptasi dengan lingkungan. Kecerdasan Intelektual memiliki tiga indikator yaitu, kemampuan figure, kemampuan verbal, dan kemampuan numerik. Kecerdasan Emosional kemampuan seseorang mengatur kehidupan emosinya dengan intelegensian, menjaga keselarasan emosi dan pengungkapannya melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial. Kecerdasan emosional memiliki lima indikator diantaranya, kesadaran diri, mengelola emosi, empati, motivasi, dan keterampilan sosial. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kecerdasan Intelektual Dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Frontliner Bank Riau Kepri Syariah Cabang Utama Pekanbaru. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode kuantitatif dengan pendekatan Deskriptif Kuantitatif. Analisis yang digunakan adalah Analisis Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Asumsi Klasik, Regresi Linear Berganda, Uji t, Uji f, dan Koefisien Determinasi. Hasil penelitian adalah (1) Secara parsial Kecerdasan Intelektual tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja (2) Secara parsial Kecerdasan Emosional berpengaruh signifikan terhadap Kinerja. Secara simultan Kecerdasan Intelektual dan Kecerdasan Emosional berpengaruh signifikan terhadap Kinerja.

Kata Kunci: Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, Kinerja



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia adalah salah satu faktor dalam meningkatkan suatu efektifitas suatu perusahaan dan peran utama yang menjadi sorotan organisasi untuk bertahan di era globalisasi. Pada sebuah perusahaan, sumber daya manusia mempengaruhi keberhasilan dalam mencapai tujuan perusahaan. Apabila sumber daya manusia pada perusahaan tersebut berkualitas, akan berdampak baik pada perusahaan. Sebaliknya apabila kualitas sumber daya manusia pada perusahaan tersebut buruk, akan berdampak buruk juga pada perusahaan. Untuk mewujudkan kualitas sumber daya manusia yang baik tersebut sebuah perusahaan memerlukan pegawai yang mampu mengemban tugas yang diberikan kepadanya. Ada banyak faktor yang mempengaruhi kualitas sumber daya manusia pada suatu perusahaan diantaranya yaitu kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan tentunya kinerja. Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan beban tugas yang didasari oleh kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu pengerjaan tugas yang diberikan. Kinerja adalah suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi. Untuk mengharapkan kinerja yang baik dari seorang karyawan di suatu instansi perlu memperhatikan apa saja yang mempengaruhi kinerja.

Salah satu hal yang berpengaruh terhadap kinerja seseorang adalah kondisi psikologis. Faktor psikologis terdiri dari kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional. Kecerdasan intelektual penting diperhatikan bagi setiap individu karyawan. Karyawan yang memiliki

kecerdasan intelektual yang tinggi maka akan menerapkan kemampuan figur, verbal dan numerik agar menghasilkan kinerja yang optimal. Intelektual adalah kemampuan untuk bertindak secara terarah, berpikir secara rasional dan menghadapi lingkungan secara efektif, Septriarini dan Eddy (2018). Demikian juga dengan kecerdasan emosional dimana karyawan atau individu dapat mengenali emosi diri sendiri, emosi orang lain, memotivasi diri sendiri dan mengelola emosi diri dengan baik dalam berhubungan dengan orang lain. Setiap manusia memiliki dua potensi pikiran yaitu pikiran rasional yang digerakkan oleh intelektual dan pikiran emosional yang digerakkan oleh emosi.

Dua kemampuan kecerdasan ini diletakkan sebagai garda terdepan dalam setiap perusahaan, sebagaimana Frontliner yang ada di Bank Riau Kepri Syariah Cabang Utama Pekanbaru. Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2017) Frontliner merupakan petugas bank yang terletak di bagian terdepan pada suatu bank. Frontliner menjadi cerminan baik buruknya pelayanan di suatu bank karena memberi kesan langsung kepada masyarakat pada umumnya dan khususnya pada nasabah. Frontliner terbagi menjadi beberapa bagian yaitu Customer Service, Teller, Marketing, dan Security. Dalam memberikan pelayanan yang sesuai dalam prinsip islam untuk melayani nasabah agar nasabah merasa nyaman dan puas dalam menggunakan jasa dan produk bank, frontliner bank riau kepri syariah cabang utama pekanbaru memiliki tugas masing-masing sebagai berikut:

1. Customer service, bertugas memberikan pelayanan yang berhubungan dengan pembukaan dan penutupan rekening bank, ATM, pencairan deposito, serta menerima keluhan-keluhan yang dialami dan diajukan oleh nasabah.
2. Teller, tugas teller dibagi menjadi dua yaitu menerima transaksi tunai dan transaksi non tunai.
3. Security atau satpam, tugas yang diembankan kepada security diantaranya menjaga keamanan menyambut nasabah, dan mengambilkan karcis antrian serta formulir yang digunakan untuk setoran atau pengiriman.

Tabel 1. Bidang Frontliner Tahun 2021-2022 Di Bank Riau Kepri Syariah Cabang Utama Pekanbaru

No	Anggota Frontliner	
	Bidang	Anggota
1	Customer Service	10 orang
2	Teller	13 orang
3	Security	10 orang

Sumber: Data Olahan Peneliti 2022

Frontliner Bank Riau Kepri Syariah Cabang Utama Bidang Customer Service memiliki prestasi terbaru yaitu Juara 2 Kategori CS Duta Layanan 2021. Ada beberapa frontliner yang bekerja >3 tahun, yang dimana belum mengikuti pelatihan pelatihan untuk meningkatkan kinerja. Frontliner yang bekerja <6 tahun rata-rata mengikuti 3 jenis pelatihan, Bidang Teller diantaranya pelatihan Teller (2013), PDPS (2013 dan 2018), APU PPT (2018), SPPUR (2021 dan 2023), dan Cinta Bangga Uang Rupiah BI (2023). Bidang Security pelatihan yang diikuti diantaranya Diksar Satpam (2003, 2009, 2012, 2022), Garda Pratama (2020), dan DAMKAR (2008, 2022).

Tabel 2. Rekapitulasi Kinerja Frontliner Bank Riau Kepri Syariah Cabang Utama Pekanbaru Tahun 2021-2022

Tahun	Netral	Baik	Sangat Baik
2021	42 %	50 %	8%
2022	63 %	34 %	3 %

Sumber: Data Olahan Peneliti 2022

Frontliner dalam hal ini menjadi faktor untuk menilai kualitas sistem operasi pada bank serta bagaimana frontliner yang berhadapan langsung dalam menangani nasabah dapat bernalar dengan tepat dan cepat, dan mengelola emosi agar bisa terus menghasilkan kinerja yang lebih baik.

Hipotesis

1. H₁: Terdapat Pengaruh Kecerdasan Intelektual Terhadap Kinerja Karyawan Bank Riau Kepri Syariah Cabang Utama Pekanbaru secara parsial.
2. H₂: Terdapat Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Bank Riau Kepri Syariah Cabang Utama Pekanbaru secara parsial.
3. H₃: Terdapat Pengaruh Kecerdasan Intelektual dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Bank Riau Kepri Syariah Cabang Utama Pekanbaru secara simultan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk memberikan jawaban terhadap suatu masalah dan mendapatkan informasi lebih luas tentang suatu fenomena dengan menggunakan tahap-tahap pendekatan kuantitatif (Paramita et al, 2021). Penelitian ini dilakukan di Bank Riau, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau. Responden penelitian adalah frontliner Bank Riau .

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian menunjukkan 33 orang responden yang terbagi menjadi 10 orang customer service, 13 orang teller dan 10 orang security.

Analisis koefisien regresi linear berganda

Tabel 3. Hasil Uji Analisis Linear Berganda Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constand)	13,978	5,598		3,192	0,003
Kecerdasan Intelektual	0,407	0,245	0,430	3,078	0,004
Kecerdasan Emosional	0,322	0,216	0,449	3,215	0,003

1. Nilai konstanta (a) sebesar 13,978, maksudnya apabila Kecerdasan Intelektual dan Kecerdasan Emosional di asumsikan nol maka kinerja frontliner bernilai 13,978.
2. Nilai koefisien regresi variabel intelektual yaitu 0,407 artinya adalah setiap peningkatan kecerdasan intelektualebesar satu satuan maka nilai kinerja frontliner akan meningkat sebesar 0,407 dengan asumsi variabel lain tetap.
3. Nilai koefisien regresi variabel kecerdasan emosional yaitu 0,322, artinya adalah setiap peningkatan kecerdasan emosional sebesar satu satuan maka nilai kinerja frontliner akan meningkat sebesar 0,322 dengan asumsi variabel lain tetap.

Analisis koefisien Determinasi (R²)

Tabel 4. Koefisien Determinasi (R²) Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,781 ^a	0,609	0,583	2,15192

Dari tabel 4 dapat dilihat bahwa nilai R Square sebesar 0,609 dimana dapat disimpulkan bahwa besar pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y sebesar 60,9% sedangkan sisanya

39,1% dipengaruhi oleh variabel lain. Maka berdasarkan pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien determinasi, 0,366 masuk pada kategori 0,60 – 0,799 yaitu kategori kuat.

Uji t

1. Variabel Kecerdasan Intelektual. Diketahui t hitung 3.078 > t tabel 2.042 dan sig. 0.004 < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel kecerdasan intelektual berpengaruh terhadap kinerja sehingga H₁ dapat diterima
2. Variabel Kecerdasan Emosional. Diketahui t hitung 3.215 > t tabel 2.042 dan sig 0.003 < 0,05 maka dapat disimpulkan variabel kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja, sehingga H₂ dapat diterima.

Uji f

Tabel 5. Hasil Uji Simultan (f) ANOVA

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	216.714	2	108.357	8.707	0.001 ^b
	Residual	373.347	30	12.445		
	Total	590.061	32			

Dari tabel diatas f hitung 8.707 > f tabel 3,32 dengan sig. 0.001 < 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa Kecerdasan Intelektual dan Kecerdasan Emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja sehingga H₃ dapat diterima.

KESIMPULAN

Hipotesis pertama menunjukkan terdapat pengaruh secara signifikan kecerdasan intelektual terhadap kinerja frontliner Bank Riau Kepri Syariah Cabang Utama Pekanbaru. Hipotesis kedua menunjukkan terdapat pengaruh secara signifikan kecerdasan emosional terhadap kinerja frontliner Bank Riau Kepri Syariah Cabang Utama Pekanbaru. Hipotesis ketiga dapat diterima dan dapat diartikan bahwa kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional bersama-sama berpengaruh terhadap Kinerja Frontliner.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayu, Tirta Sati. 2018. *Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Pondok Pesantren Darunnajah Jakarta)*. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah
- Finthariasari, Meilaty. Tia Misna Sari. Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Bengkulu. *Jurnal Ilmiah Dan Ekonomi Bisnis*.10(1), 2022
- Ikatan Bankir Indonesia, 2017. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Kurniawan, Prasetyo. Pengaruh Kecerdasan Intelektual Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT, Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Cabang Tangerang Merdeka. *JENIUS*, 3(3), 2020.
- Notoatmojo, Seokidjo, 2009. *Pengembangan sumber daya manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Paramita, Ratna Wijayanti Daniar, Novriansyah Rizal, dan Ria Bahtiar Sulistyan. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif: Buku Ajar Perkuliahan Metodologi Penelitian Bagi Mahasiswa Akuntansi & Manajemen*. Karang Sari: Widya Gama Press.
- Patterson, Stan. 2002. *Primal Leadership: Realizing The Power Of Emotional Intelligence*. Boston: The Harvard Business Review Press.

- Rahmawati, Fathira. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Islam Frontliner Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru*. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Agama Islam. Universitas Islam Riau.
- Ratmawati, Dwi, Arfandi D Nugroho. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kejadian Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan Bagian Unit Kartu Kredit Bank X Regional Surabaya). *Jurnal ekonomi dan bisnis*. 23(2), 2021.
- Rivai, Veithzal, Andria Permata Veithzal, dan Ferry N. Idroes. 2007. *Bank And Financial Institution, Management Conventional And Sharia System*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S. P. 2006. *Perilaku Organisasi (Edisi kese)*. PT Indeks Kelompok Gramedia.