

## Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan *Frontliner* PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Polewali di Era Pandemi Covid-19

Nurfitriani<sup>1</sup>, Rukiah<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>IAIN Parepare, Sulawesi Selatan, Indonesia

### **Abstract**

*This study aims to determine how emotional intelligence, employee performance, and the influence of emotional intelligence on the performance of frontliner employees of PT. Bank Rakyat Indonesia Polewali Branch in the era of the covid-19 pandemic. Intelligence is influenced by one's intellectual ability which is one of the factors that affect employee performance. The Covid-19 virus that occurred greatly affected the performance of the frontliner employees of PT. Bank Rakyat Indonesia Polewali Branch. The type of research used is quantitative research using research questionnaires through saturated sampling. The results of the descriptive analysis of the research show that the emotional intelligence of frontliner employees in this study is categorized as sufficient, while the performance of frontliner employees in this study is also categorized as sufficient. Emotional intelligence has a positive and significant effect on the performance of frontliner employees of PT. Bank Rakyat Indonesia during the COVID-19 pandemic. So it can be concluded that the frontliner employees of PT. Bank Rakyat Indonesia Polewali Branch during the Covid-19 Pandemic has sufficient ability to control oneself and emotions effectively when working, is committed, is able to solve problems and handle stress levels even in the conditions of the covid-19 pandemic.*

**Keywords:** *emotional intelligence; employee performance*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan frontliner PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Polewali pada era pandemi covid-19. Kecerdasan dipengaruhi oleh kemampuan intelektual seseorang yang merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Virus Covid-19 yang terjadi sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan frontliner PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Polewali. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuesioner penelitian melalui pengambilan sampel jenuh. Hasil analisis deskriptif penelitian menunjukkan kecerdasan emosional karyawan frontliner pada penelitian ini dikategorikan cukup, sedangkan kinerja karyawan frontliner penelitian ini juga dikategorikan cukup. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan frontliner PT. Bank Rakyat Indonesia pada masa pandemi covid-19. Sehingga dapat disimpulkan bahwa karyawan frontliner PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Polewali pada masa Pandemi Covid-19 memiliki kemampuan yang cukup untuk mengontrol diri dan emosi secara efektif ketika bekerja, berkomitmen, mampu memecahkan masalah dan menangani tingkat stres meskipun dalam kondisi pandemi covid-19.

**Kata kunci:** kecerdasan emosional; kinerja karyawan

---

<sup>1</sup> Penulis Koresponden. nurfitriani@iainpare.ac.id

## PENDAHULUAN

Virus Covid-19 awalnya terjadi di akhir tahun 2019 yang sangat berpengaruh besar terhadap kinerja karyawan yang mengharuskan untuk bisa bersosialisasi dengan masyarakat banyak, salah satunya yaitu karyawan *frontliner* dari PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Polewali. Kondisi masyarakat khususnya nasabah masih belum sadar akan situasi saat ini, sehingga masih banyak antrian yang menumpuk di *banking hall* di kantor cabang dan beberapa kantor unit BRI Cabang Polewali. Hal tersebut berpengaruh besar terhadap kinerja karyawan yang mengharuskan untuk bisa bersosialisasi dengan responden banyak. Secara umum *frontliner* adalah jabatan pekerjaan yang tugasnya berhadapan langsung dengan nasabah, harus berpenampilan dan bersikap baik tanpa memandang status sosial maupun status ekonomi nasabah karena mencerminkan citra perusahaan. Evaluasi dari kinerja karyawan adalah proses umpan balik dari kinerja yang sebelumnya dilakukan atau dengan kata lain analisis dan interpretasi keberhasilan ataupun kegagalan karyawan dalam mencapai kinerjanya yang mendorong perbaikan produktivitas dimasa mendatang (Moehariono, 2014). Beberapa penelitian terdahulu menjelaskan bahwa ada beberapa faktor yang menjadi penentu dari kinerja karyawan. Adapun salah satu dari faktor yang berpengaruh tersebut adalah faktor kecerdasan emosional (*emotional quotient*) sebesar 80% yang menjadi penentu kesuksesan dari seseorang dan selebihnya dipengaruhi oleh kemampuan intelektual yang dimiliki.

Menurut Mathis, dkk (2002), kualitas dari sumber daya manusia harus senantiasa dikembangkan demi tercapainya tujuan yang diharapkan. PT. Bank Rakyat Indonesia khususnya BRI Cabang Polewali sebaiknya mampu memanfaatkan SDM yang terampil dan tekun dibidangnya sehingga dapat mencapai visi misi, serta memberikan *added value* bagi perusahaan tersebut. Hal yang sebaiknya dilakukan untuk pengembangan sumber daya manusianya yaitu dengan cara meningkatkan kecerdasan emosional dari karyawan terhadap kinerja yang dimiliki. Faktor penentu dari kinerja karyawan adalah faktor kecerdasan emosional (*emotional quotient*) yang menjadi penentu kesuksesan dari seseorang dan selebihnya dipengaruhi oleh kemampuan intelektual yang dimiliki. Penelitian ini bertujuan untuk memahami tanggapan dari responden selaku subjek penelitian terkait kecerdasan emosional, kinerja karyawan, dan bagaimana pengaruh dari kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan *frontliner* PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Polewali pada era pandemi covid-19 yang mengharuskan untuk tetap melayani nasabah meskipun dalam kondisi pandemi. Penelitian terdahulu yang menjadi rujukan dan bahan pertimbangan untuk hal yang relevan serta acuan dalam menentukan berbagai temuan. Penelitian sebelumnya juga menjelaskan terkait kecerdasan emosional yang sebaiknya dimiliki oleh seseorang karyawan dalam sebuah organisasi, dimana hal tersebut memudahkan karyawan dalam bersosialisasi dengan beberapa karyawan lain maupun masyarakat yang ada disekitarnya, mampu menyelesaikan konflik yang terjadi ketika mengerjakan beberapa tugas di perusahaan dan saling berbagi informasi antar sesama.

Adapun hasil dari penelitian terdahulu yang akan memberikan gambaran menyangkut kecerdasan emosional dan kinerja karyawan yaitu penelitian yang dilakukan oleh Ajar Siswandono (2021) dengan judul pengaruh kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan (*key talent*). Hasil penelitiannya yaitu kecerdasan intelektual berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Tia Misna Sari dan Meilati tahun 2022 dengan tujuan penelitian yaitu pengaruh kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan PT. Bank Tabungan Negara Cabang Bengkulu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Bengkulu. Berdasarkan penjelasan dan beberapa penelitian terdahulu di atas, banyak penelitian yang telah mengkaji tentang kecerdasan emosional yang

memiliki pengaruh terhadap kinerja. Namun, belum ada penelitian yang mengkaji khusus untuk subjek karyawan frontliner perbankan yang saat ini di era covid-19 tetap melayani nasabah meskipun harus mengikuti protokol kesehatan yang dapat mempengaruhi kecerdasan emosional dan kinerja dari karyawan. Hipotesis dari penelitian ini berdasarkan pemikiran teoritis di atas yaitu kecerdasan emosional berpengaruh”positif terhadap kinerja karyawan frontliner PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Polewali Di Era Pandemi Covid-19.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian adalah pendekatan kuantitatif dengan tujuan menghubungkan antarvariabel dan menguji suatu hipotesis. Kuncoro (2003) menjelaskan bahwa “data yang akan digunakan pada pendekatan kuantitatif ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh antarvariabel yang akan dibuktikan dalam bentuk angka atau skala numerik”. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan *frontliner* PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Polewali di Era Pandemi Covid-19. Lokasi penelitian ini akan dilakukan di seluruh Unit kerja Kantor Cabang PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Polewali. Waktu yang digunakan untuk mengumpulkan data kemudian menyusun proposal berkisar 6 bulan lamanya yang dimulai pada bulan 3 (maret) hingga bulan 7 (juli) tahun 2021. Adapun waktu yang digunakan dalam melaksanakan penelitian ini hingga menyusun laporan akan dilakukan pada bulan 9 (september) sampai dengan bulan 11 (november) 2021. Adapun kriteria informan pada penelitian ini adalah karyawan *frontliner* (Teller, Customer Service, dan *Security*) yang aktif bekerja selama era pandemi covid-19 di seluruh unit kerja kantor PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Polewali.

Peneliti telah mengumpulkan fakta empirik yang menjadi data untuk menjawab pertanyaan atau memecahkan permasalahan penelitian dengan menggunakan data kuantitatif deskriptif yaitu data dari jumlah karyawan dan data lain yang menunjang suatu pembahasan. Adapun data digunakan berdasarkan sumbernya yaitu data primer adalah data peneliti yang didapatkan melalui observasi dari suatu perusahaan, pemberian kuesioner dan wawancara secara langsung kepada wakil pimpinan Cabang dan staf HRD perusahaan. Data sekunder yang merupakan data tidak langsung yang bersumber dari literatur, dokumen penting untuk keperluan penelitian ataupun hasil dari penelitian lain yang berkaitan masalah penelitian ini.

Metode wawancara (*interview*) yang dilakukan pada penelitian ini bertujuan mengetahui kondisi secara keseluruhan yang menjadi subjek penelitian, mengetahui pokok permasalahan yang diteliti, serta mengetahui seberapa banyak jumlah responden yang akan dijadikan sebagai subjek penelitian. Wawancara (*interview*) dilakukan untuk memperoleh data khususnya pada subjek atau responden penelitian, dalam hal ini karyawan *frontliner* PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Polewali yang aktif pada era pandemi covid-19. Selanjutnya yaitu responden diberikan angket yang terdiri atas beberapa pernyataan agar diperoleh hasil data jawaban dari subjek penelitian. Penelitian menggunakan skala likert untuk menjawab beberapa pernyataan, yang meliputi sangat setuju skor 5, setuju skor 4, netral skor 3, tidak setuju skor 2, dan sangat tidak setuju skor 1. Setelah itu, dilakukan uji coba instrumen dengan tujuan memperoleh suatu instrumen valid dan reliabel yang akan digunakan sebagai alat pengumpulan data. Teknik dan pengumpulan data terakhir yaitu metode observasi dengan cara melakukan observasi atau pengamatan pada objek penelitian maupun lingkungannya secara langsung.

Pada penelitian ini dilakukan yang namanya uji coba instrumen penelitian agar dapat diketahui apakah pernyataan atau butir item layak atau tidak digunakan sebagai instrumen penelitian yang digunakan pada saat pengumpulan data di lapangan. Adapun prosedur yang harus diperhatikan dalam melakukan uji coba yaitu uji coba diambil dari responden diluar sampel yang juga bekerja sebagai karyawan *frontliner* PT. Bank Rakyat Indonesia sebanyak 30 responden berdasarkan teori Muhidin dan Abdurahman yaitu banyaknya responden untuk uji coba instrumen sampai saat ini tidak ada ketentuan, tetapi dianjurkan

menggunakan sekitar 20 sampai 30 responden responden. Berdasarkan hasil uji coba instrumen yaitu dari 30 item instrumen kuesioner terkait kecerdasan emosional yang dilakukan uji coba, ada 5 item pernyataan yang tidak valid atau boleh dikatakan gugur yaitu pada indikator *self awareness* 1 item, indikator *empathy* 1 item, dan indikator *relationship management* 3 item. Jadi, hanya 25 item instrumen kuesioner kecerdasan emosional yang dapat dijadikan sebagai alat pengumpulan data. Sedangkan untuk item instrumen kuesioner terkait kinerja karyawan yang diuji cobakan, ada 7 (tujuh) item kuesioner yang dinyatakan gugur dan tidak valid yakni pada indikator kualitas kerja 1 item, indikator kuantitas kerja 1 item, indikator ketepatan waktu 1 item, indikator efektivitas 1 item, dan indikator kemandirian 3 item. Jadi, hanya 25 item instrumen kuesioner kinerja karyawan yang dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data.

Populasi yaitu suatu kelompok terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu untuk dipelajari dan ditarik suatu kesimpulan. Populasi yang diambil yaitu seluruh karyawan *frontliner* PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Polewali sebanyak 55 responden subjek. Sugiyono (2005) memaparkan mengenai sampel yaitu sebagian dari ciri-ciri suatu populasi. Jumlah sampel akan diambil secara keseluruhan jika populasi penelitian kurang dari 100, tetapi jika populasinya lebih dari 100 responden, 10% sampai dengan 15% atau 20% sampai dengan 25% dapat diambil dari populasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan teknik sampling jenuh yang merupakan teknik penentuan sampel dimana semua populasi digunakan menjadi sampel. Oleh karena itu, sampel pada penelitian yang dilakukan ini adalah sebanyak sebanyak 55 responden.

## METODE ANALISIS DATA

Data kuantitatif dalam penelitian ini dianalisis dengan dua tahapan yaitu pertama analisis deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan hal penting dari sekelompok data (Santosa, 2005). Analisis kedua yaitu uji validitas, uji validitas yang diterapkan yaitu uji validitas untuk setiap butir soal dan reliabilitas yang dilakukan untuk mengetahui apakah hasil pengukuran tetap konsisten ketika dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap kondisi yang sama dengan alat ukur yang sama. Analisis ketiga yaitu uji prasyarat seperti uji normalitas, sebagai kriteria data terdistribusi normal adalah syarat pengujian hipotesis yang harus dipenuhi, uji linieritas yang merupakan uji prasyarat dalam melakukan analisis regresi linear sederhana (Winarsunu, 2010).

Adapun analisis data yang keempat yaitu uji regresi linear sederhana yaitu uji penelitian yang masing-masing variabel bebas dan variabel terikat hanya satu variabel (Siregar, 2017). Uji analisis regresi linear sederhana memiliki tujuan yaitu mengetahui bagaimana pengaruh dari kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan *frontliner* PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Polewali pada masa Pandemi Covid-19 dengan menggunakan bantuan program SPSS. Rumus persamaan regresi sederhana pada penelitian ini yaitu :

$$Y = a + bX$$

Keterangan: Kinerja Pegawai (Y), Kecerdasan Emosional (X), Konstanta (a), Koefisien Regresi Uji hipotesis (b) Selanjutnya analisis data yang kelima yaitu uji hipotesis atau biasa disebut uji t dengan tujuan memberi informasi tentang apakah signifikan pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Variabel bebas mempengaruhi variabel terikat jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka Variabel bebas secara individual tidak mempengaruhi variabel terikat jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$ .

Uji analisis data yang terakhir adalah uji determinasi ( $R^2$ ) bertujuan memberikan informasi terkait persentase dari variabel independen (bebas) terhadap variabel dependen (terikat). Adapun nilai dari koefisien determinasi adalah 0-1. Apabila koefisien determinasi ( $R^2$ )=1, maka variabel bebas mendapatkan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi beberapa variabel terikat. Selanjutnya koefisien determinasi ( $R^2$ ) = 0, maka variabel bebas tidak dapat memberikan informasi tentang variasi dari variabel terikat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden dilakukan terhadap 55 responden yang merupakan karyawan *frontliner* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Polewali yang masih aktif pada masa pandemi covid-19, diambil secara keseluruhan dengan alasan jumlah populasi yang kurang dari 100 responden yaitu 55 responden dan diukur melalui kuesioner penelitian. Adapun deskripsi karakteristik identitas responden yaitu karyawan *frontliner* yang bekerja di PT. Bank Rakyat Indonesia Cab. Polewali pada era pandemi covid-19 yang dominan yaitu jenis kelamin laki-laki sebanyak 30 responden (54,5%) dan perempuan hanya 25 responden (45,5%). Adapun karakteristik responden berdasarkan umur Responden dengan umur antara 20 s.d 25 tahun adalah sebanyak 15 responden (27,3%), untuk umur 26 s.d 30 tahun sebanyak 25 responden (45,5%), untuk umur 31 s.d 35 tahun sebanyak 10 responden (18,2%), untuk umur 36 s.d 40 tahun sebanyak 3 responden (5,5%), dan untuk umur 40 s.d 45 tahun sebanyak 2 responden (3,5%). Responden yang paling banyak adalah berumur antara 26 s.d 30 tahun sebanyak 25 responden (45,5%) dan paling sedikit berumur antara 40 s.d 45 tahun sebanyak 2 responden (3,5%). Jumlah subjek yang bekerja selama 0 s.d 11 bulan sebanyak 12 respondent (21,8%), 1 s.d 5 tahun terdapat 22 respondent (40%), 6 s.d 10 tahun terdapat 17 respondent (31%), 11 s.d 15 tahun 2 responden (3,6%), dan lebih dari 16 tahun 2 responden (3,6%). Jumlah responden paling banyak adalah yang bekerja 1 s.d 5 tahun yaitu 22 responden (40%) dan yang sedikit bekerja 11 s.d 15 tahun dan diatas 16 tahun yaitu sebanyak 2 responden (3,6%).

Kriteria analisis deskriptif variabel penelitian menurut teori yang dijelaskan oleh Azwar (2010) yaitu:

$\mu + 1,0 \sigma \leq X$	tinggi
$\mu - 1,0\sigma \leq X < \mu + 1,0 \sigma$	sedang
$X < \mu - 1,0\sigma$	rendah

Ket:  $\sigma$  = standar deviasi  
 $\mu$  = Mean hipotetik

**Tabel 1. Deskripsi Variabel Penelitian**

Variabel	Mean ( $\mu$ )	Standar Deviasi ( $\sigma$ )
Kecerdasan Emosional	4,38	0,37
Kinerja Karyawan	4,39	0,38

**Tabel 2. Distribusi Variabel Kecerdasan Emosional**

	Frekuensi	Persentase	Ket
$X \geq 4,75$	14	25,45 %	Tinggi
$4,75 > X \geq 4,01$	33	60,00 %	Sedang
$X < 4,01$	8	14,55 %	Rendah

**Tabel 3. Distribusi Variabel Kinerja Karyawan**

	Frekuensi	Persentase	Ket
$X \geq 4,77$	12	21,82 %	Tinggi
$4,77 > X \geq 4,02$	32	58,18 %	Sedang
$X < 4,02$	11	20,00 %	Rendah

Hasil analisis deskripsi untuk variabel kecerdasan emosional yaitu sebanyak 33 responden (60%) berada pada kategori sedang dan untuk variabel kinerja karyawan yaitu sebanyak 32 responden (58,18%) berada pada kategori cukup. Deskripsi variabel penelitian menggambarkan tanggapan responden mengenai pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Polewali Pada Masa Pandemi Covid19. Variabel penelitian tersebut adalah variabel independen yaitu kecerdasan Emosional (X) yang

mempengaruhi variabel dependen yaitu kinerja karyawan (Y). Peneliti akan menggambarkan terkait setiap item pernyataan dari masing-masing variabel kecerdasan emosional dan kinerja karyawan agar dapat diketahui banyaknya responden yang memilih alternatif jawaban tertentu serta persentase tinggi hingga ke rendah.

Hasil uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor tiap item dengan skor total dari masing-masing atribut. Validitas menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat mengukur apa yang diukur. Menurut Sugiyono (2017), corrected item total correlation merupakan korelasi antar skor total item, interpretasi dengan mengkonsultasikan nilai  $r_{tabel}$ , jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (signifikansi 5%) pernyataan pada instrumen penelitian dinyatakan valid. Nilai r hitung dari 50 item pernyataan kuesioner kecerdasan emosional dan kinerja karyawan yaitu 0,268 sampai 0,826, dimana nilai r hitung  $>$  nilai  $r_{tabel}$  yaitu 0,266 dan nilai signifikan lebih kecil dari 0,050 (5%). Dengan demikian, menunjukkan bahwa butir pernyataan pada kuisisioner adalah valid, sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

Reliabilitas merupakan dasar untuk memahami seberapa besar instrumen dapat dipercaya dan dapat memberikan informasi yang sebenarnya sesuai dengan kondisi dilapangan (Sugiyono, 2017). Instrumen pada penelitian ini dapat dikatakan reliabel ketika digunakan sampai berkali-kali dalam mengukur objek yang sama sehingga menghasilkan data yang sama pula. Uji reliabilitas terhadap instrumen penelitian yakni Alpha Cronbach dengan mengelompokkan item-item beberapa belahan. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  Product Moment maka data penelitian dianggap reliabel. Variabel dapat dikatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach Alpha ( $\alpha$ )  $>$  0,60. Hasil analisis uji reliabilitas untuk variabel kecerdasan emosional nilainya sebesar  $0,899 \geq 0,60$ , sedangkan variabel kinerja karyawan nilainya sebesar  $0,925 \geq 0,60$  dengan demikian setiap butir item variabel yang digunakan adalah reliabel atau dengan kata lain instrumen penelitian yang digunakan tidak memberikan arti ganda sehingga memiliki kehandalan dalam mengukur pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan *frontliner* PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Polewali. Pada Masa Pandemi Covid-19

Uji normalitas dilakukan agar dapat diketahui apakah variabel berdistribusi normal atau tidak melalui masing-masing variabel pada penelitian ini dengan menggunakan teknik analisis *Kolmogorov Smirnov*. Adapun perhitungannya menggunakan bantuan program *SPSS*. Data berdistribusi normal ketika memiliki nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05 ( $sig > 0,05$ ). Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosional maupun variabel kinerja memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 pada ( $sig > 0,05$ ), data penelitian ini dikatakan memiliki distribusi normal. Adapun Uji linieritas melihat hubungan antara variabel apakah linier atau tidak dengan kriteria nilai signifikansi yang dimiliki lebih besar dari 0,05. Hasil uji linieritas yaitu variabel kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan memiliki nilai  $sig$  yang lebih besar dari 0,05 ( $sig > 0,05$ ), sehingga variabel penelitian dikatakan linier.

**Tabel 4. Hasil Uji Hipotesis Parsial (t)**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				t	Sig
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	24,294	10,019			2,425	,019
Kecerdasan Emosional	,781	,091	,762		8,569	,000

Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Analisis regresi linear sederhana bertujuan mengukur besar pengaruh satu variabel bebas terhadap variabel terikat dengan mengukur koefisien dari regresi. Hasil analisis persamaan regresi sederhana yaitu sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 24,294 + 0,781X$$

Persamaan di atas yaitu konstanta 24,294 memberikan informasi bahwa nilai konsisten dari variabel kinerja karyawan sebesar 24,294. Koefisien regresi X sebesar 0,781 yang menjelaskan bahwa setiap ditambah 1% nilai dari kecerdasan emosional, maka akan bertambah 0,781 nilai kinerja dari karyawan. Pengaruh variabel X terhadap Y bernilai positif disebabkan koefisien regresi juga bernilai positif. Adapun pengujian hipotesis pada penelitian ini yaitu secara parsial menggunakan uji t membuktikan pengaruh yang signifikan antara variabel independen (kecerdasan emosional) terhadap variabel dependen (kinerja karyawan), apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  menunjukkan diterimanya hipotesis yang diajukan. Secara parsial kecerdasan emosional (X) berpengaruh terhadap kinerja (Y) pada karyawan *frontliner* PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Polewali. Terbukti dari nilai  $t_{hitung}$  8,569 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,674 ( $8,569 \geq 1,674$ ) pada taraf signifikan 0,050 (5%). & nilai signifikan 0,000 disimpulkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan *frontliner* PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cab. Polewali, sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

**Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model	R.	R Square	Adjusted R .Square	Std. Error the .Estimate
1	,762	,581	,573	6,18895

Hasil dari uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) di atas yaitu persentase variabel kecerdasan emosional terhadap variabel kinerja karyawan memiliki nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,581 atau dengan kata lain 58,1% kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja dari karyawan *frontliner* PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Polewali dan sisanya sebesar 41,9% dipengaruhi oleh variabel lain.

## PEMBAHASAN

Hasil dari analisis data deskripsi variabel penelitian kecerdasan emosional menunjukkan kategori tanggapan responden yakni karyawan *frontliner* PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Polewali yang aktif selama pandemi Covid-19 yaitu cukup sebanyak 33 responden (60%), rata-rata 4,38, standar deviasi 0,37. Sehingga disimpulkan karyawan *frontliner* PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Polewali pada masa Pandemi Covid-19 memiliki kemampuan yang cukup untuk mengontrol diri dan emosi secara efektif ketika bekerja, berkomitmen, mampu memecahkan masalah dan menangani tingkat stres meskipun dalam kondisi pandemi covid-19. Kecerdasan emosional yaitu kemampuan seorang individu mengelola emosi dan mengontrol diri dengan tujuan meningkatkan kualitas pribadi individu. Misalnya, mampu meningkatkan motivasi dalam diri, menangani stres, dapat beradaptasi dengan lingkungan, *problem solving*, mampu memelihara silaturahmi dengan berhubungan baik yaitu mengontrol emosi, mengenali emosi orang lain serta mampu bersikap bijaksana saat berinteraksi bersama orang lain. Tingkat emosional individu yang baik adalah mampu melakukan penyesuaian diri dan berempati terhadap suasana hati dari orang disekitarnya.

Karyawan harus memiliki kecerdasan emosional yang baik karena dalam suatu lingkungan perusahaan, karyawan dituntut untuk berinteraksi dengan orang banyak apalagi untuk kelas *frontliner* yang pada umumnya bertugas melayani dan berinteraksi dengan banyak orang. Sesuai dengan teori yang dijelaskan oleh Goleman (2012) yaitu “selain *cognitive intelligence*, *emotional intelligence* atau kecerdasan emosional juga dibutuhkan ketika seseorang ingin mencapai kesuksesan dalam dunia pekerjaannya”. Secara khusus karyawan perusahaan harus memiliki kecerdasan emosional tinggi sebab lingkungan organisasi harus mampu bersosialisasi di lingkungan perusahaan ataupun di luar lingkungan perusahaan agar terbentuk moral dan disiplin dari karyawan. Selain itu, menurut Goleman (2012) “kecerdasan

emosional merupakan sisi lain dari kecerdasan kognitif yang berperan dalam aktivitas sehari-hari manusia seperti kesadaran diri dan kendali dorongan hati, ketekunan, semangat, motivasi diri, empati, kecakapan sosial, serta upaya mengenali, memahami, dan mewujudkan emosi dalam porsi yang tepat dan dapat terkendali dalam memecahkan masalah terutama hubungan antar manusia.

Hasil dari analisis data deskripsi variabel penelitian kinerja karyawan menunjukkan bahwa tanggapan responden yaitu karyawan *frontliner* PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Polewali masuk pada kategori cukup dengan 32 responden (58,18%), rata-rata 4,39 dan standar deviasi 0,38. Sehingga disimpulkan bahwa..karyawan *frontliner* PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Polewali memiliki kinerja cukup baik ketika melakukan pekerjaannya meski dalam kondisi pandemi covid-19, diukur menggunakan indikator kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian. Namun, masih ada pula karyawan menjawab alternatif jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju yang sebaiknya dioptimalkan oleh karyawan yang bersangkutan.

Kinerja adalah seberapa besar karyawan mampu optimal dalam memberikan kontribusi terhadap perusahaan agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Kinerja yaitu hasil pencapaian individu atau kelompok dalam perusahaan berdasarkan tanggung jawab dan wewenang dari perusahaan agar tujuan dari perusahaan dapat tercapai dengan tidak bertentangan dengan hukum, moral ataupun etika. Kinerja yang cukup baik akan berdampak langsung kepada perusahaan dan karyawan itu sendiri khususnya pada pencapaian visi dan misi serta tujuan perusahaan yaitu PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Polewali. Hal itu sesuai dengan teori Gibson (2003) bahwa kinerja karyawan itu sendiri dapat memberikan kontribusi yang besar pada kinerja kelompok dan kinerja dari perusahaan itu sendiri. Pada perusahaan yang sangat efektif, pihak manajemen SDM secara keseluruhan dapat membantu menciptakan sinergi yang positif daripada jumlah bagian-bagiannya.

Kinerja dianggap sebagai sikap individu atau kelompok terhadap seluruh lingkungan kerja dan kerja sama dengan orang lain untuk mencapai hasil yang maksimal sesuai dengan tujuan dari perusahaan. Menggambarkan perasaan senang individu atau kelompok yang mendaam dan puas terhadap pekerjaan, kerja sama, lingkungan kerja, dan mendorong individu untuk bekerja secara lebih baik dan produktif. Menurut Gibson (2003) "kinerja merupakan prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang ditetapkan baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan". Menjadi seorang karyawan yang mempunyai *value* yang dibutuhkan perusahaan, yaitu dengan menjalankan segala tugas dengan baik. Hal penting lain yang harus dimiliki oleh seorang karyawan yakni memiliki kemampuan dalam memelihara hubungan sosial yang baik kepada rekan kerja ataupun atasan (Gibson, 2003).

Hasil yang diperoleh dari analisis data uji regresi linier sederhana yaitu terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja dari karyawan *frontliner* PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Polewali. Hal tersebut dapat dilihat dari  $t_{hitung}$  sebesar 8,569 &  $t_{tabel}$  sebesar 1,674 pada taraf signifikansi 0,000, dimana nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,050 (5%), sehingga dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan *frontliner* PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Polewali, dengan demikian  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hasil pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,581 atau 58,1%, sehingga besarnya pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan *frontliner* PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Polewali yaitu 58,1%. Sedangkan sisanya 41,9% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil tersebut dapat dikatakan bahwa kinerja karyawan *frontliner* PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Polewali dapat dibentuk melalui variabel kecerdasan emosional tidak hanya dilihat dari faktor intelektualnya saja. Karyawan yang mampu

mengontrol emosi dengan baik akan dapat menghasilkan kinerja yang baik pula, mampu mengontrol emosi dalam berbagai kondisi dan situasi, serta profesional ketika bekerja.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nahra, Iwan, dan Valentina (2022) dengan judul “pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai di Dinas Sosial Provinsi Gorontalo” yaitu kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja pegawai sebesar 50.5% di Dinas Sosial Provinsi Gorontalo, sedangkan sisanya 49.5% dipengaruhi variabel lain. Hal tersebut membuktikan bahwa pegawai yang memiliki dan menerapkan kecerdasan emosional yang baik akan mampu melakukan pekerjaannya dengan baik, dan sebaliknya pegawai yang tidak menerapkan dan tidak memiliki kecerdasan emosional yang baik maka karyawan tersebut tidak akan mampu melakukan pekerjaannya dengan baik. Selain itu, hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Donal Mon dan Jennifer (2022) dengan judul “analisis pengaruh kecerdasan emosional, motivasi dan keadilan organisasi terhadap kinerja karyawan dengan *organizational citizenship* sebagai variabel mediasi”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keadilan organisasi, motivasi dan kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, motivasi dan kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap OCB sedangkan keadilan organisasi tidak mempunyai pengaruh terhadap OCB.

## SIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil analisis sebelumnya, peneliti mengambil kesimpulan kecerdasan emosional karyawan *frontliner* PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Polewali berada pada kategori cukup, yang diukur berdasarkan beberapa indikator yakni *self awareness*, *self management*, *self motivation*, *emphaty/social awareness*, dan *relationship management*. Kinerja dari karyawan *frontliner* PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Polewali juga berada pada kategori yang cukup, diukur berdasarkan indikator dari kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian. Kecerdasan emosional karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, besarnya pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan *frontliner* PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Polewali sebesar 58,1% dan 41,9% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

## SARAN

Bagi perusahaan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Polewali, peneliti berharap perusahaan mampu meningkatkan dan mempertahankan kecerdasan emosional dan kinerja karyawan mengingat tanggapan responden pada kedua variabel tersebut berada pada kategori cukup agar memberikan nilai positif untuk mencapai tujuan perusahaan sebagaimana mestinya dan bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian terkait judul penelitian ini semoga mampu dijadikan bahan ataupun dasar rujukan ketika ingin melakukan sebuah penelitian terkait pengaruh dari kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Selain itu, jika peneliti lain tertarik melakukan penelitian yang sejenis ini harap melakukan observasi terlebih dahulu dan mengeksplorasi lebih jauh terkait permasalahan yang biasa dialami oleh karyawan *frontliner* PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Polewali ataupun boleh diambil dari subjek lain dan ditambahkan variabel lain disiplin kerja, kepuasan kerja, motivasi, kompensasi, budaya organisasi, kepemimpinan dan *turnover* yang tentu saja disesuaikan dengan subjek penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ajar Siswandono. (2021). pengaruh kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan *key talent*”. Volume 18 (2), 2021 296-303. Universitas Muhammadiyah Gresik: Gresik.
- Goleman, D. (2012). *Emotional Intelligence, Kecerdasan Emosional, Mengapa EI lebih penting dari pada IQ*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

- Gibson, James, L. (2003). *Organisasi, Perilaku, Struktur dan Proses, Edisi ke-5. Cetakan ke-3.* Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, M. (2003). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi.* Jakarta : Erlangga.
- Mathis, Robert, L & John H. Jackson (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia Buku 1. (Jimmy Sade ll & Bayu Prawira Hie, Penerjemah).* Jakarta: Salemba Empat.
- Muhammad Donal Mon dan Jennifer. (2022). *Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional, Motivasi Dan Keadilan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Organizational Citizenship Sebagai Variabel Mediasi.* Vol 7, No 1 (2022), Pages 113–126 issn : 2597 – 4084. Jurnal Mirai Manajemen Published STIE Amkop: makassar.
- Nahra della farin, irwan yantu, dan valentina monoarfa. (2022). *Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Sosial Provinsi Gorontalo.* Vol 5. No 1, p-issn 2620-9551 e-issn 2622-1616. Jurnal ilmiah manajemen dan bisnis: Jambura.
- Moheriono. (2014). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi.* Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sari, T. M., Fintariasari, M. (2022). *Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Bengkulu.* EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis, 10(1). DOI: <https://doi.org/10.37676/ekombis.v10i1>
- Santosa, P. B. & Ashari. (2005). *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS.* Yogyakarta: Andi.
- Siregar, S. (2017). *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17. Edisi Pertama. Cet. Kelima.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Administrasi.* Bandung: CV. ALFABETA.
- Winarsunu. (2010). *Statistik Dalam Penelitian Psikologi Pendidikan.* Malag: UMM Press.