

**KECERDASAN EMOSIONAL KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA UNIVERSITAS BINADARMA
(Studi Kasus Dibagian Pusat Pelayanan Mahasiswa Universitas Bina Darma)**

Jefri Juliansyah¹, Isnawijayani²
Program Pascasarjana Magister Manajemen (S2)
Universitas Bina Darma^{1,2}
Palembang

E-mail : jefrijuliansyah@binadarma.ac.id¹, isnawijayani@binadarma.ac.id²,

ABSTRACT

This study aims to determine (1) the effect of Emotional Intelligence on Student Service Satisfaction of Universitas Bina Darma Palembang, (2) Emotional Intelligence of Sangat Employees influences the service satisfaction of students of Universitas Bina Darma Palembang. This research was conducted at the Universitas Bina Darma Palembang Student Service Center, the total population in this study was 1,207 people, namely I chose the Faculty of Economics and Business, Management and Accounting Study Program as many as 88 people, Management as much as 50 people and Accounting as many as 38 people, and researchers using Regression Simple. The results of the study indicate that there is a very significant impact on Student Service Satisfaction at Universitas Bina Darma.

Keywords : *library services, user satisfaction, university labrary.*

1. PENDAHULUAN.

Pada suatu perusahaan terdapat berbagai macam faktor yang dapat mendorong tercapainya tujuan dari perusahaan tersebut. Adapun yang dimaksud adalah bahan baku, tenaga kerja, teknologi, dan modal. Diantara lain terdapat salah satu yang paling penting yaitu tenaga kerja atau bisa disebut sumber daya manusia, dimana sumber daya manusia merupakan pendorong berkembangnya suatu perusahaan atau organisasi.

Sumber daya manusia merupakan aset yang paling penting untuk memberikan suatu keuntungan disamping sebagai penggerak dinamika organisasi atau perusahaan. Hampir setiap manusia ingin berprestasi dalam hidupnya, terutama dalam bidang pekerjaan, saat ini keberhasilan dan kesuksesan dalam kerja tidak hanya didukung dari kemampuan intelektual saja, namun juga didukung oleh kemampuan mengelola emosi.

Masalah yang dihadapi seseorang, termasuk yang dihadapi seorang Karyawan, biasanya disertai oleh emosi - emosi negatif. Karyawan yang secara cerdas emosional akan cepat mendapatkan insting mengenai emosi yang dialaminya dan dengan segera dapat mengelola emosi yang muncul.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan diatas maka prnulis menarik permasalahan yang ada untuk menjadi landasan pembahasan dalam penulisan skripsi ini, adapun permasalahan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

“Apakah kecerdasan emosional karyawan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Bina Darma Palembang”.

2. METODELOGI PENELITIAN

1. Pengertian Kecerdasan.

Kecerdasan adalah kemampuan seseorang untuk menyelesaikan dan mengambil keputusan yang terbaik dalam suatu permasalahan dengan melihat dari kondisi ideal suatu kebenaran atas dasar pembelajaran pengalaman dan penyesuaian lingkungan. Gardner dalam Rose (2002:58) mengemukakan bahwa kecerdasan adalah kemampuan untuk memecahkan masalah atau menciptakan suatu produk yang memiliki nilai dalam satu latar belakang budaya atau lebih. Sedangkan Super dan Cites dalam Dalyono (2009) mengemukakan bahwa definisi kecerdasan sebagai kemampuan menyesuaikan diri terhadap lingkungan disekitar atau belajar dari sebuah pengalaman. Hal ini menunjukkan bahwa manusia hidup dan berinteraksi di dalam lingkungannya yang kompleks.

2. Pengertian Emosi.

Emosi yaitu suatu perasaan yang mendorong individu untuk merespon atas rangsangan yang muncul dari dalam dirinya maupun dari luar dirinya, sehingga individu dapat merasakan suatu perubahan sistem terhadap fisologis dan psikologisnya dalam waktu yang cepat. Crow dalam Hartati (2004) menyebutkan bahwa emosi merupakan keadaan pada diri individu yang bergejolak dimana berfungsi sebagai inner adjustment terhadap suatu lingkungan untuk mencapai), emosi merupakan suatu perasaan dengan pikiranpikiran khasnya, keadaan biologis dan psikologis, serta serangkaian kecenderungan untuk bertindak. Emosi berperan dalam pengambilan sebuah keputusan yang menentukan kesejahteraan dan keselamatan individu atau sekelompok orang.

Goleman (2005) membagi kecerdasan emosional ke dalam lima dasar kecerdasan emosional, yaitu kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan ketrampilan sosial.

1. Kesadaran diri.

Kesadaran diri yaitu kemampuan individu dalam mengenali perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain, serta mampu mengenali kekuatan dan kelemahan diri sendiri.

2. Pengaturan diri.

Pengaturan diri adalah suatu kemampuan untuk mengelola emosi pada diri sendiri. Semakin baik pengaturan diri dalam emosi maka semakin terkontrol pula tindakan yang akan dilakukan, sehingga tetap memiliki hubungan yang baik dengan orang lain.

3. Motivasi diri.

Motivasi diri adalah suatu dorongan yang menggerakkan karyawan agar mampu mencapai tujuan yaitu kinerja yang maksimal.

4. Empati.

Empati adalah sebuah kemampuan untuk mengetahui dan memahami perasaan orang lain yang digunakan untuk menyesuaikan diri dengan baik kepada banyak orang.

5. Keterampilan sosial.

Keterampilan sosial adalah kemampuan menciptakan hubungan yang harmonis antar individu, yaitu dengan memberikan respon baik terhadap lawan bicara dan menjaga perilaku serta ucapan ketika berhadapan dengan orang.

1. Pengertian Kepuasan.

Oliver dalam Supranto (2001), Mengungkapkan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja/hasil dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Setiap orang dalam suatu perusahaan mempunyai pelanggan yang harus dipuaskannya. Ini yang pertama-tama harus disadari setiap karyawan.

a. Objek Penelitian.

Penelitian ini dilakukan di Universitas Bina Darma, tepatnya dibagian Pusat Pelayanan Mahasiswa, yang berlokasi di Jln. Jend A. Yani No. 03 Plaju Kota Palembang Sumatera Selatan, Penelitian ini dilakukan pada bulan April 2018.

b. Metode Penelitian.

Metode penelitian adalah cara atau jalan yang akan ditempuh sehubungan dengan penelitian yang dilakukan, yang memiliki langkah – langkah yang sistematis.

Sugiyono (2014) menyatakan bahwa metode penelitian diartikan sebagai ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan dan dibuktikan, sesuatu pengetahuan tertentu sehingga dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah.

c. Populasi.

Populasi dalam suatu penelitian merupakan sekumpulan objek yang dapat dijadikan sumber penelitian yang berbentuk benda – benda, manusia ataupun peristiwa yang terjadi sebagai objek atau sasaran penelitian. Haiol ini sesuai dengan pendapat, Silalahi, (2006), menyatakan bawa populasi merupakan jumlah total dari keseluruhan elemen yang dianalisis atau dipelajari. Populasi berupa organisasi, orang, benda, objek dan peristiwa. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 1.207 orang Fakultas Ekonomi dan Bisnis mahasiswa aktif semester genap 2017/2018

d. Sampel.

Sampel adalah bagian dari populasi yang digunakan untuk menyimpulkan atau menggambarkan populasi. Pemilihan sampel dengan metode yang tepat dapat menggambarkan kondisi populasi sesungguhnya yang akurat, dan dapat menghemat biaya penelitian secara efektif. Yang akan diketahui tentang keadaan populasi, dikarenakan penelitian populasi kurang dari 88 orang, maka seluruh jumlah populasi digunakan sebagai sampling sensus.

e. Analisis Regresi Linier Sederhana.

Analisis regresi linier sederhana adalah digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu variabel kecardasan emosional karyawan (X) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelayanan mahasiswa (Y).

Persamaan regresi linier Sederhana adalah sebagai berikut (Ghozali, 2005):

$$Y = a + b X$$

Dimana:

Y = Variabel Terikat (Kecerdasan Emosional Karyawan)

a = Harga Y Bila X = 0 (harga konstan)

b = Angka Arah Koefisien Regresi

X = Variabel Bebas (Kepuasan Pelayanan Mahasiswa)

3. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN PEMBAHASAN.

a. Sejarah Singkat Perusahaan.

Atas prakarsa Prof. Ir. H. Bochari Rachman, M.Sc. dan kawan-kawan pada tanggal 28 Desember 1993 didirikan Yayasan Bina Darma dengan Akte Notaris Alia Ghani, S.H. Nomor : 95. Kemudian tanggal 10 Maret 2001 terjadi perubahan pendiri Yayasan Bina Darma berdasarkan akte notaris Thamrin nomor : 6. Maksud dan tujuan didirikannya Yayasan ini antara lain untuk turut serta secara aktif membantu pemerintah dalam melaksanakan program pembangunan nasional dalam rangka mewujudkan cita-cita nasional dan turut serta membantu pemerintah dalam upaya mencerdaskan kehidupan bangsa.

Mengingat sarana dan prasarana yang disediakan oleh Yayasan sudah cukup memadai untuk menyelenggarakan suatu program pendidikan tinggi di Sumatera Selatan, maka didirikanlah 2 (dua) Sekolah Tinggi yaitu Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (STMIK) Bina Darma dan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Bina Darma.

Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (STMIK) Bina Darma yang diasuh dan dibina oleh Yayasan Bina Darma berdasarkan Surat Keputusan MendikbudRI. Nomor : 027/D/O/1994, tanggal 18 Mei 1994, STMIK Bina Darma mendapat status TERDAFTAR. Pada tahun 2001, STMIK Bina Darma mendapat status TERAKREDITASI untuk kedua program studi yang diselenggarakan, yaitu Program Studi Sistem Informasi (SI) dan Program Studi Teknik Informatika (TI) jenjang program strata satu (S1). Berdasarkan keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor : 005/BANPT/Ak-X/S1/VI/2006 tanggal 15 Juni 2006 untuk Program Studi Teknik Informatika (S1) dan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor: 021/BAN-PT/Ak-VII/S1/VI/2004 tanggal 17 Juni 2004 untuk Program Studi Sistem Informasi (S1).

b. Karakteristik Responden.

Responden dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Universitas Bina Darma Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang menjadi responden dalam penelitian ini sebanyak 88 orang responden. Responden diambil melalui teknik pengambilan random sampling. Untuk mendapatkan gambaran umum mengenai responden, dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.2

Program Studi Responden

	Program Studi	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Manajemen	50	56.8	56.8	56.8
	Akuntansi	38	43.2	43.2	100
	Total	88	100	100	

Sumber : Data Angket diolah, 2020.

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.2 di atas dapat diketahui jurusan program studi responden yang menjadi objek penelitian dari 88 orang responden Mahasiswa Universitas Bina Darma Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang diambil sebagai populasi yang menunjukkan bahwa jumlah mahasiswa jurusan Manajemen sebanyak 50 orang atau sebesar 56,8% dan mahasiswa jurusan Akuntansi sebanyak 38 orang atau sebesar 43,2%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas yang menjadi responden dalam penelitian kali ini ialah Mahasiswa Universitas Bina Darma Fakultas Ekonomi dan Bisnis jurusan Manajemen.

Tabel 4.3

Semester Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	22	25.0	25.0	25.0
	4	22	25.0	25.0	50.0
	6	22	25.0	25.0	75.0
	8	22	25.0	25.0	100.0
Total		88	100.0	100.0	

Sumber : Data Angket diolah, 2020.

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.3 di atas dapat diketahui tentang semester responden Mahasiswa Universitas Bina Darma Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang diambil sebagai populasi dalam penelitian kali ini adalah semester genap, yang terdiri dari semester 2 sebanyak 22 orang atau sebesar 25%, semester 4 sebanyak 22 orang atau sebesar 25%, semester 6 sebanyak 22 orang atau sebesar 25% dan semester 8 sebanyak 22 orang atau sebesar 25%. Hal ini menunjukkan bahwa dalam penelitian kali ini peneliti memilih untuk menyebarkan kuesioner dengan persentas yang sama yaitu dengan di rata – ratakan sebanyak 22 orang atau sebesar 25%.

c. **Jenis Kelamin Responden.**

Tabel 4.4

Jenis Kelamin Responden

	Jenis Kelamin	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki- Laki	44	50.0	50.0	50.0
	Perempuan	44	50.0	50.0	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

Sumber : Data Angket diolah, 2020.

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.4 di atas dapat diketahui tentang jenis kelamin responden Mahasiswa Universitas Bina Darma Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang diambil sebagai populasi yang menunjukkan responden jenis kelamin laki-laki dan perempuan memiliki persentase yang sama yaitu laki-laki sebanyak 44 orang atau sebesar 50% sedangkan untuk jenis kelamin perempuan sebanyak 44 orang atau sebesar 50%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase responden jenis kelamin laki-laki dan perempuan memiliki persentase yang sama.

A. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan sebelumnya, maka secara keseluruhan pembahasan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

Pengaruh Kecerdasan Emosional Karyawan Terhadap Kepuasan Pelayanan Mahasiswa Universitas Bina Darma Palembang. (Objek Penelitian Pusat Pelayanan Mahasiswa Universitas Bina Darma). Dari hasil perhitungan koefisien regresi sebesar 0,512 menunjukkan apabila variabel kecerdasan emosional ditingkatkan sebesar satu poin maka akan diikuti dengan meningkatnya kepuasan pelayanan pada mahasiswa Universitas Bina Darma Palembang sebesar 0,512. Sebaliknya jika skor variabel kecerdasan emosional menurun satu poin maka akan diikuti dengan menurunnya kepuasan pelayanan pada mahasiswa Universitas Bina Darma Palembang. Hasil ini ditunjukkan pada perhitungan uji statistik t terlihat bahwa kecerdasan emosional memiliki nilai probabilitas 0,000 yang lebih kecil dari tingkat kepercayaan sebesar 0,05 ($0,000 < 0,05$). Oleh sebab itu, maka hipotesis awal yang diajukan dalam penelitian ini diterima. Artinya kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kepuasan pelayanan pada mahasiswa Universitas Bina Darma Palembang dan dari perhitungan uji t diperoleh perhitungan thitung 5,190

4. KESIMPULAN DAN SARAN.

1 Kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

Koefisien determinasi (R^2) adalah koefisien yang menunjukkan seberapa besar variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam suatu model regresi sederhana koefisien determinasi antara variabel kecerdasan emosional dan kepuasan pelayanan adalah sebesar 0,230 atau sebesar 23%. Hal ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional mempunyai pengaruh sebesar 23% terhadap kepuasan pelayanan. Sedangkan sisanya 77% dipengaruhi variabel - variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

2. Saran.

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, maka saran – saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

- a. Karyawan diharapkan mampu mengelola dan mengontrol kecerdasan emosional yang dimilikinya, sehingga tidak menghambat pekerjaan yang dapat menurunkan kinerja dan tidak berpengaruh terhadap pelayanan mahasiswa Universitas Bina Darma.
- b. Karyawan diharapkan lebih memperhatikan aspek dalam kecerdasan emosional karyawan untuk meningkatkan pertasikerja karywan pelayanan mahasiswa, meskipun dari variabel kecerdasan emosional sudah dimiliki karyawan tetapi akan lebih baik jika seluruh karyawan kecerdasan emosionalnya lebih dioptimalkan.
- c. Bagi peneliti lain yang ingin mengembangkan penelitian ini dengan masalah yang sama agar dapat menyempurnakan kekurangan – kekurangan yang terdapat pada penelitian ini.

5. DAFTAR PUSTAKA.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilaningsih, Winda. 2015. *Analisis Prediksi Kebangkrutan Perusahaan Dengan Menggunakan Metode Altman Z-Score Pada Perusahaan Telekomunikasi Indonesia*. Naskah Publikasi. Surakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Ambarwati Umi, dkk. 2017. *Analisis Financial Distress Pada PT. Tunas Baru Lampung Tbk Di Bursa Efek Indonesia*. Jurnal Organisasi dan Manajemen, Volume 13, Nomor 2, 129-141. Surakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Islam Batik Surakarta.
- Ferbianasari, Hilda Nia. 2013. *Analisis Financial Distress Menggunakan Model Altman Z-Score Pada Perusahaan Kosmetik Yang Tercatat Di Bursa Efek Indonesia*. Jurnal. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- Heryati, Netty. 2013. *Analisis Z-Score Untuk Mengukur Tingkat Kebangkrutan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Hulu Sungai Selatan Kadangan*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol.6. No 1. Banjarmasin: STIE Nasional Banjarmasin.
- Irfan, Mochamad. 2014. *Analisis Financial Distress Dengan Pendekatan Altman Z-Score Untuk Memprediksi Kebangkrutan Perusahaan Telekomunikasi*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol. 3 No 1. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
- Kasmir. 2016. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Khamidah, Futkhatul Nur. 2012. *Analisis Tingkat Kesehatan Keuangan Pada Perusahaan Semen Go Public Di Bursa Efek Indonesia*. Jurnal. Salatiga: Alumni STIE AMA Salatiga.
- Kinanti, Anesia Anggun. 2015. *Analisis Financial Distress Dengan Menggunakan Model Altman Z-Score Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di BEI*. Artikel Skripsi. Kediri: Universitas Nusantara PGRI Kediri.
- Kokyung dan Siti Khairani. 2014. *Analisis Penggunaan Altman Z-Score Dan Springate Untuk Mengetahui Potensi Kebangkrutan Pada PT. Bakrie Telecom Tbk*. Jurusan Akuntansi STIE MDP.
- Mahavanami, Gusti Ayu. 2015. *Analisis Laporan Keuangan Sebagai Alat Prediksi Kebangkrutan Pada PT. Mayora Indah Tbk*. Vol 10, No 1.

- Mastuti Firda, dkk. 2014. *Altman Z-Score Sebagai Salah Satu Metode Dalam Menggunakan Analisis Estimasi Kebangkrutan Perusahaan*. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
- Patunrui, Katarina Intan Afni dan Sri Yati. 2017. *Analisis Penilaian Financial Distress Menggunakan Model Altman (Z-Score) Pada Perusahaan Farmasi Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2013-2015*. Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis Vol. 5, No,1 55-71. Malang: STIE Malangkucecwara Malang.
- Rodoni, Ahmad dan Herni Ali. 2014. *Manajemen Keuangan Modern*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sjahrial, Dermawan dan Djahotman Purba. 2013. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Yuliasary, Etta Citrawati dan Made Gede Wirakusuma. 2014. Analisis Financial Distress Dengan Metode Z-Score Altman, Springate, Zmijewski. E-Jurnal Akuntansi Hal: 379-389. Bali: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (UNUD) Bali, Indonesia.
- Zafitri, Windy. A dan Djoko Hanantijo. 2013. *Analisis Z-Score Untuk Mendeteksi Financial Distress Pada Perusahaan Manufaktur Apparel And Other Textile Product Yang Go Public Di Bursa Efek Indonesia*.