

## Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Billman Pada PT. PLN (Persero) Indarung Padang

Aminar Sutra Dewi<sup>1)</sup>, Putri Lestari Ramadhani<sup>2)</sup>

<sup>1,2)</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi KBP

[Putrilr24@gmail.com](mailto:Putrilr24@gmail.com)

### ABSTRACT

*The success of a company in achieving its goals is highly dependent on human resources working in an organization, but to be able to achieve goals must be based on the principles of efficiency and effectiveness. The role of human resources is very important in an organization, both for profit and non-profit organizations. The success of an organization is very important. influenced by the performance of an employee. This study aims to test emotional intelligence on employee performance, to test intellectual intelligence on employee performance, to test job satisfaction on employee performance. The sampling method uses a saturated total sampling of 30 samples, using normality testing and multiple linear regression. The results showed that emotional intelligence has a positive and significant effect on employee performance. Intellectual intelligence has a negative and insignificant effect on employee performance, and job satisfaction has a positive and significant effect on employee performance.*

**Keywords:** Emotional Intelligence, Intellectual Intelligence, Job Satisfaction, Employee Performance

---

*Detail Artikel:*

*Disubmit : 24 Juni 2021*

*Disetujui : 16 Juli 2021*

*DOI:10.31575/jp.v5i2.347*

---

### PENDAHULUAN

Keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan sangat bergantung pada sumber daya manusia yang bekerja dalam sebuah organisasi, tetapi untuk dapat memperoleh tujuan harus berdasarkan prinsip efisiensi dan efektifitas. Efisiensi berkaitan dengan dana yang digunakan sedangkan efektifitas berkaitan dengan penentuan strategi yang tepat dalam mencapai tujuan. Peran sumber daya manusia sangat penting dalam suatu organisasi, baik organisasi profit maupun non profit. Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja seorang karyawan. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang ikut terlibat secara langsung dalam menjalankan kegiatan organisasi dan berperan penting dalam meningkatkan produktivitas organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Setiap organisasi selalu berusaha meningkatkan kinerja karyawan untuk mencapai tujuan. Kinerja merupakan permasalahan yang selalu dihadapi oleh pihak

manajemen, sehingga manajemen perlu mengetahui factor – factor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Salah satu kriteria kinerja karyawan yaitu merupakan kemampuan intelektual, yang didukung dengan kemampuan menguasai, mengelola diri sendiri serta kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain. Penelitian yang dilakukan oleh, menunjukkan bahwa menemukan orang yang tepat dalam organisasi dibutuhkan bukan hanya orang berpendidikan atau pun orang yang berbakat. Tetapi terdapat factor psikologis yang mendasari hubungan antara seseorang dengan organisasinya. Factor psikolog berpengaruh kepada kemampuan seseorang di dalam organisasi, diantaranya adalah kemampuan mengelola diri sendiri, inisiatif, optimis, mengorganisasi emosi dalam diri, serta melakukan pemikiran yang tenang tanpa terbawa emosi.

Kinerja karyawan menurut Wirawan (2017) merupakan hasil keberhasilan seseorang selama periode yang telah ditetapkan dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan standar hasil kerja, target atau sasaran atau criteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama. Menurut penelitian (Saputra et al., 2016) mengemukakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang di capai oleh seseorang baik secara kualitas maupun kuantitas dalam melakukan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja karyawan juga merupakan individu yang telah menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi. Organisasi juga memanfaatkan lingkungannya untuk mengakses sumber daya yang terbatas.

Unit kerja dibidang billman merupakan pekerjaan pengelolaan pelanggan yang meliputi pembacaan dan pencatatan kWh meter, dan melakukan penagihan kepada pelanggan. Pada pekerjaan ini sering kali ditemui kendala – kendala pada billman, yaitu merupakan pembacaan kWh Meter dimana kendala yang dihadapi yaitu pagar dikunci yang dikarenakan banyaknya pelanggan yang telah berkeluarga, jadi suami istri yang bekerja dari pagi hingga petang sehingga petugas tidak dapat mencatat kWh pelanggan, adanya hewan peliharaan seperti anjing galak dimana petugas tidak dapat masuk dan mencatat kWh meter pelanggan, adanya kWh yang tinggi atau buram, pada kendala ini petugas susah untuk mencatat kWh nya dikarenakan tidak jelasnya angka kWh pelanggan, adanya kendala cuaca, pada kendala ini dapat menghambat pekerjaan petugas untuk pergi ke rumah pelanggan.

Kendala billman pada bagian penagihan, pada bagian ini terdapat beberapa factor yaitu merupakan kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar tagihan listrik, adanya factor ekonomi dalam masyarakat sehingga dapat membuat pelanggan tidak mampu dalam membayar tagihan tersebut. Dari kendala tersebut dapat menyebabkan pelanggan mendapatkan penunggakan dalam membayar listrik sehingga terjadinya pemutusan dirumah pelanggan. Dalam pemutusan tersebut terjadilah konflik antara petugas dan pelanggan. Berikut data kinerja karyawan billman pada PT. PLN Indarung:

Hasil Survey dari petugas Billman tahun 2020 dimana pada data terdapat persentase pencapaian kinerja Biller 1 yang mendapat persentase 24% pada kasus pelanggan karena Biller 1 hanya mendatangi 4 pelanggan dari 17 pelanggan, 24% pada surat penagihan penunggakan pelanggan karena Biller 1 hanya menyerahkan 8 lembar surat penagihan penunggakan dari 34 surat yang harus di serahkan, dan 24% pada jumlah penagihan pelanggan karena Biller 1 hanya mendapatkan

Pengaruh Kecerdasan Emosional ... (Dewi, Ramadhani)

ISSN: 2556 - 2278

pelunasan penagihan sebanyak Rp 1.928.151 dari Rp 7.883.216. Biller 2 mendapat persentase 22% pada kasus pelanggan karena Biller 2 hanya mendatangi 2 pelanggan dari 9 pelanggan, 22% pada surat penagihan penunggakan pelanggan karena Biller 2 hanya menyerahkan 4 surat penagihan penunggakan dari 18 lembar surat yang harus di serahkan, dan 11% pada jumlah penagihan pelanggan karena Biller 2 hanya mendapatkan pelunasan penagihan sebanyak Rp 752.173 dari Rp 6.785.177. Biller 3 mendapat persentase 71% pada kasus pelanggan karena Biller 3 hanya mendatangi 5 pelanggan dari 7 pelanggan yang harus di datangi, 71% pada surat penagihan penunggakan karena Biller 3 hanya menyerahkan 10 surat penagihan penunggakan kepada pelanggan dari 14 lembar surat yang harus di bagikan, dan 56% pada jumlah penagihan pelanggan karena Biller 3 hanya mendapatkan pelunasan penagihan dari pelanggan sebanyak Rp 2.032.703 dari Rp 3.640,679. Biller 4 mendapat persentase 59% pada kasus pelanggan karena Biller 4 hanya mendatangi 13 pelanggan dari 22 pelanggan yang harus di datangi, 59% pada surat penagihan penunggakan karena Biller 4 hanya menyerahkan 26 surat penagihan penunggakan kepada pelanggan dari 44 surat yang harus di serahkan, dan 54% pada jumlah penagihan pelanggan karena Biller 4 hanya mendapatkan pelunasan penagihan dari pelanggan sebanyak Rp 9.616.795 dari Rp 17.769.620. Biller 5 mendapat persentase 40% pada kasus pelanggan pelanggan karena Biller 5 hanya mendatangi 10 pelanggan dari 25 pelanggan yang harus di datangi, 40% pada surat penagihan penunggakan karena Biller 5 hanya menyerahkan 20 surat penagihan penunggakan kepada pelanggan dari 50 surat yang harus di serahkan, dan 37% pada jumlah penagihan pelanggan karena Biller 5 hanya mendapatkan pelunasan penagihan dari pelanggan sebanyak Rp 7.191.305 dari Rp 19.253.826

Menurut Wirawan (2017) menyatakan bahwa kecerdasan emosional merupakan potensi seseorang dalam mengendalikan emosi diri sendiri dan orang lain serta dapat digunakan untuk menuntun pikiran dan tindakan seseorang, sehingga kecerdasan emosional ini sangat diperlukan agar sukses dalam melakukan pekerjaan sehingga dapat menghasilkan kinerja yang berpengaruh dalam pekerjaan. Jika seorang karyawan melakukan pekerjaannya secara aktif maka akan menghasilkan kinerja yang meningkat, demikian juga sebaliknya. Maka pada kecerdasan emosional ini dapat menjadi dua factor yang terdapat pada emosi yaitu emosi terkendali akan menjadi motivasi terhadap peningkatan kualitas kinerja, sedangkan emosi yang tidak dapat terkendali akan dapat menghambat prestasi karena disebabkan kecemasan yang berlebihan.

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang untuk dapat mengenal dirinya sendiri dan orang lain, berfikir secara logis dan sikap positif serta mampu menjalin hubungan yang harmonis dengan orang lain dan pemahaman dengan orang lain menurut (Wirawan 2017). Menurut penelitian Setyaningrum et al (2016) kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang untuk dapat merasakan kejujuran yang ada didalam hati yang menjadi pusat untuk dapat mampu merasakan rasa aman, pedoman, kekuatan serta kebijaksanaan.

Kecerdasan emosional pada pekerjaan bidang billman ini terdapat suatu kendala yang berupa petugas harus dapat mengenali atau membaca karakter pelanggannya, ada pelanggan yang tidak menghiraukan kedatangan petugas saat penagihan, ada saat petugas melakukan penagihan pelanggan langsung

membayarnya, dan ada juga pelanggan membayar tagihan sebelum jatuh tempo. Selain kecerdasan emosional, karyawan juga mempunyai keinginan untuk mencapai prestasi kerja yang lebih tinggi, memiliki penghasilan yang sesuai dengan kinerja yang diberikan, dan kesempatan promosi yang diberikan perusahaan pada karyawannya.

Kurniawan, (2020) berpendapat bahwa intelektual merupakan kemampuan seseorang yang dibutuhkan untuk berbagai aktivitas mental semakin tinggi IQ seseorang, maka akan semakin tinggi pula kemampuannya untuk menghadapi masalah yang di hadapinya.

Intelektual ialah kemampuan seseorang dalam menyesuaikan diri dengan sesuatu yang baru atau kebutuhan yang baru dengan cara berfikir yang sesuai dengan tujuan yang ingin di raih (Sibasopait 2018).

Kecerdasan Intelektual pada Billman ini terdapat suatu kendala yaitu petugas harus bisa memecahkan masalah yang terdapat sewaktu bekerja, sebagaimana petugas bisa menagih tagihan listrik ke pelanggan dengan baik kepada pelanggan, dan harus bisa menanggapi atau menjawab pertanyaan yang di tanyakan oleh pelanggan dengan baik.

Pamuditha (2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja dalam membantu karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan, melalui peningkatan kinerja karyawannya. Kepuasan kerja merujuk pada sikap seseorang terhadap pekerjaan yang dilakukannya.

Kepuasan kerja merupakan hasil pemahaman karyawan tentang seberapa baik pekerjaan seseorang memberikan segala sesuatu yang dipandang sebagai sesuatu yang penting melalui hasil kerjanya. Laily Alfany (2017) kepuasan kerja merupakan suatu keadaan dimana emosi seorang karyawan dalam melakukan pekerjaannya, baik dalam keadaan yang menyenangkan maupun tidak menyenangkan. kepuasan karyawan terhadap peningkatan kinerja terbukti secara empiris bahwa kepuasan karyawan mempunyai hubungan yang signifikan dengan peningkatan karyawan adalah kinerja secara organisasional bukan kinerja secara individual (Wirawan 2017).

Kepuasan kerja pada billman ini terdapat suatu kendala yaitu pada pekerjaan itu sendiri, karena tidak semua petugas / karyawan menyukai pekerjaannya, dan itu berdampak pada kinerjanya, ada beberapa petugas atau karyawan melakukan pekerjaan ini dikarenakan kondisi ekonomi atau keterpaksaan, dan ada yang menyukai dan bersungguh-sungguh dalam melaksanakan pekerjaan itu.

Wirawan (2017) berpendapat bahwa Kecerdasan emosional ialah kemampuan seseorang untuk bisa mengenal karakter dirinya sendiri dan orang lain, berfikir rasional dan berperilaku positif serta mampu menjalin hubungan yang harmonis dengan orang lain dan juga pemahaman orang lain. Kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk memahami emosi dirinya sendiri dan emosi orang lain dan informasinya dapat digunakan untuk mengarahkan pemikiran dan tindakan seseorang

Karyawan yang memiliki kecerdasan yang baik akan dapat meningkatkan kinerjanya, dan juga dapat mengurangi stress kerja (Fitriastuti 2013). Subagio (2015) menyatakan bahwa kecerdasan emosi merupakan kinerja seseorang dalam mengendalikan emosi, dan dapat berfikir dalam bertindak. Sukmawati & Gani

Pengaruh Kecerdasan Emosional ... (Dewi, Ramadhani)

ISSN: 2556 - 2278

(2014) berpendapat bahwa kecerdasan emosional merupakan kompetensi seseorang untuk dapat memahami pikiran seseorang dan pengetahuan untuk dapat mempengaruhi orang lain.

Menurut penelitian Kurniawan (2020) berpendapat bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan sehingga semakin tinggi dan baik karyawan dalam mengendalikan kecerdasan emosionalnya dalam bekerja maka akan semakin tinggi pula kinerja karyawan tersebut.

**H<sub>1</sub> = Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan**

Kurniawan (2020) berpendapat kecerdasan intelektual ialah kemampuan seseorang yang dibutuhkan untuk berbagai aktivitas mental, semakin tinggi IQ seseorang, maka akan semakin tinggi pula kemampuannya untuk menghadapi masalah yang di hadapinya. Kecerdasan intelektual ialah kemampuan seseorang dalam menyesuaikan diri dengan sesuatu yang baru atau kebutuhan yang baru dengan cara berfikir yang sesuai dengan tujuan yang ingin di raih (Sibasopait, 2018). Mamangkey et al., (2018) berpendapat bahwa kecerdasan intelektual merupakan kemampuan untuk dapat bertindak secara terarah, dan berfikir secara rasional, logis dan menghadapi lingkungannya secara efektif.

Putri (2016) berpendapat bahwa kecerdasan intelektual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan jika semakin tinggi intelektual nya maka akan semakin tinggi pula kemampuannya untuk menghadapi masalah yang di hadapinya

**H<sub>2</sub> = Kecerdasan Intelektual berpengaruh positive dan signifikan terhadap kinerja karyawan**

Laily Alfany (2017) berpendapat dimana kepuasan kerja ialah hasil persepsi karyawan tentang seberapa baik pekerjaan seseorang memberikan segala sesuatu yang dipandang sebagai sesuatu yang penting melalui hasil kerjanya. Kepuasan kerja merupakan hasil kerja karyawan dengan seberapa baik nya pekerjaan yang diberikan kepadanya (Sukmawati & Gani 2014).

Pamuditha (2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan keadaan yang menyenangkan atau emosi positif yang dihasilkan dari pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Saputra et al (2016) berpendapat bahwa kepuasan kerja ialah suatu hal yang harus diperhatikan dalam bekerja.

Kepuasan kerja merupakan sikap seseorang terhadap pekerjaannya, terlihat dari hasil positif yang dia lakukan dan itu akan meningkatkan kinerja karyawan (Wirawan 2017).

**H<sub>3</sub> = Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan**

## METODE PENELITIAN

Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, dengan data yang diperoleh berdasarkan jawaban kuesioner. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah karyawan PT. PLN (Persero) Indarung Padang yang berjumlah 30 orang. Teknik yang digunakan yaitu menggunakan teknik *sampling jenuh*, dimana seluruh populasi menjadi sampel.

Penjelasan operasional dan indikator dari banyak penelitian ditemukan pada tabel seperti:

**Tabel 1**

No	Variabel	Pengertian	Indikator	Sumber
1	Kinerja Karyawan (Variabel Y)	Wirawan (2017) mengemukakan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil keberhasilan seseorang selama periode yang telah di tetapkan dalam melaksanakan tugas di bandingkan dengan standar hasil kerja, target atau sasaran atau criteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama	1. Kuantitas output 2. Kualitas output 3. Ketetapan waktu 4. Kehadiran dalam pekerjaan 5. Efisiensi dalam menyelesaikan pekerjaan 6. Efektivitas menyelesaikan pekerjaan 7. Komitmen 8. Kemandirian	(Putri, 2016)
2	Kecerdasan Emosional (Variabel X <sub>1</sub> )	Wirawan (2017) menyatakan bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang untuk bias mengenal dirinya sendiri dan orang lain, berfikir rasional dan berrperilaku positive serta mampu menjalin hubungan yang harmonis dengan orang lain dan juga pemahaman orang lain.	1. Self Awareness 2. Self Management 3. Motivation 4. Empaty (social Awareness) 5. Relationship Management	(Wirawan, 2017)
3	Kecerdasan Intelektual (X <sub>2</sub> )	Menurut penelitian Sibasopait (2018) mengemukakan bahwa kecerdasan intelektual merupakan kemampuan seseorang dalam menyesuaikan diri dengan sesuatu yang baru atau kebutuhan yang baru dengan cara berfikir yang sesuai dengan tujuan yang ingin di raih.	1. Kemampuan Figur 2. Kemampuan Verbal 3. Kemampuan Numerik	(Sibasopait, 2018)
4	Kepuasan Kerja (Variabel X <sub>3</sub> )	Laily Alfany (2017)kepuasan kerja adalah hasil persespsi karyawan tentang seberapa baik pekerjaan seseorang memberikan segala sesuatu yang dipandang sebagai sesuatu yang penting melalui hasil kerjanya	1. Pekerjaan itu sendiri 2. Pendapatan / gaji 3. Kesempatan promosi 4. Pengawasan 5. Kondisi kerja	(Pamuditha, 2017)

Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji instrument yang terdiri dari uji validitas untuk menguji pertanyaan yang diberikan kepada responden dan reliabilitas untuk menguji jawaban yang dijawab oleh responden. Uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel residual memiliki distribusi normal, uji multikolinearitas untuk mengetahui ada atau tidak nya multikolinearitas pada variabel uji heteroskedastisitas untuk menguji apakah regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain, menggunakan analisis regresi linear berganda untuk mengolah dan membahas data yang telah diperoleh dan untuk menguji hipotesis yang diajukan dan uji t.

**HASIL**

**Uji Validitas**

Pada penelitian ini, teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik uji Validitas untuk mengolah data yang diperoleh.

**1. Uji Validitas Kinerja Karyawan**

Berdasarkan uji Validitas dengan menggunakan *Corrected Item-Total Correlation (CITC)* untuk hasil dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 2**  
**Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Y) tahap 1**

Pertanyaan	<i>Corrected Item-total Correlation</i>	<i>Rule Of Thumb</i>	Kesimpulan
Y.1	0,308	0,300	Valid
Y.2	0,396	0,300	Valid
Y.3	0,532	0,300	Valid
Y.4	0,521	0,300	Valid
Y.5	0,471	0,300	Valid
Y.6	0,132	0,300	Tidak Valid
Y.7	0,291	0,300	Tidak Valid
Y.8	0,511	0,300	Valid
Y.9	0,517	0,300	Valid
Y.10	0,598	0,300	Valid
Y.11	0,375	0,300	Valid
Y.12	0,466	0,300	Valid
Y.13	0,543	0,300	Valid
Y.14	0,531	0,300	Valid
Y.15	0,416	0,300	Valid
Y.16	0,416	0,300	Valid
Y.17	0,356	0,300	Valid
Y.18	0,095	0,300	Tidak Valid
Y.19	0,275	0,300	Tidak Valid

*Sumber : Data SPSS 24 (Data diolah tahun 2021)*

Dari hasil uji validitas diatas ada 4 pertanyaan yang tidak valid, maka penguji mengeluarkan data yang tidak valid dan melakukan pengujian kembali, berikut hasil pengujian kedua sebagai berikut :

**Tabel 3**  
**Uji Validitas Kinerja Karyawan (Y) tahap 2**

Pertanyaan	<i>Corrected Item-total Correlation</i>	<i>Rule Of Thumb</i>	Kesimpulan
Y.1	0,331	0,300	Valid
Y.2	0,393	0,300	Valid
Y.3	0,508	0,300	Valid
Y.4	0,523	0,300	Valid
Y.5	0,469	0,300	Valid
Y.8	0,510	0,300	Valid
Y.9	0,503	0,300	Valid
Y.10	0,614	0,300	Valid
Y.11	0,387	0,300	Valid
Y.12	0,442	0,300	Valid
Y.13	0,544	0,300	Valid
Y.14	0,544	0,300	Valid
Y.15	0,421	0,300	Valid
Y.16	0,421	0,300	Valid
Y.17	0,379	0,300	Valid

Dari tabel diatas diambil diketahui bahwa dari semua pertanyaan mengenai variabel Kinerja Karyawan dapat dinyatakan valid dimana *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dri nilai *Role Of Thumb* sebesar 0.300, maka dapat dilanjutkan penelitian selanjutnya.

## 2. Uji Validitas Kecerdasan Emosional

Berdasarkan uji Validitas dengan menggunakan *Corrected Item-Total Corelation (CITC)* untuk hasil dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4**  
**Uji Validitas Variabel Kecerdasan Emosional (X1) tahap 1**

Pertanyaan	<i>Corrected Item-total Correlation</i>	<i>Rule Of Thumb</i>	Kesimpulan
X1.1	0,443	0,300	Valid
X1.2	0,334	0,300	Valid
X1.3	0,342	0,300	Valid
X1.4	0,229	0,300	Tidak Valid
X1.5	0,193	0,300	Tidak Valid
X1.6	0,341	0,300	Valid
X1.7	0,309	0,300	Valid
X1.8	0,539	0,300	Valid
X1.9	0,548	0,300	Valid
X1.10	0,317	0,300	Valid
X1.11	0,332	0,300	Valid
X1.12	0,214	0,300	Tidak Valid
X1.13	0,495	0,300	Valid
X1.14	0,578	0,300	Valid
X1.15	0,470	0,300	Valid
X1.16	0,398	0,300	Valid

X1.17	0,699	0,300	Valid
X1.18	0,534	0,300	Valid
X1.19	0,319	0,300	Valid
X1.20	0,588	0,300	Valid
X1.21	0,467	0,300	Valid
X1.22	0,598	0,300	Valid
X1.23	0,241	0,300	Tidak Valid
X1.24	0,609	0,300	Valid

Sumber : Data SPSS 24 (Data diolah tahun 2021)

Dari hasil uji validitas diatas ada 4 pertanyaan yang tidak valid, maka penguji mengeluarkan data yang tidak valid dan melakukan pengujian kembali , berikut hasil pengujian kedua sebagai berikut :

**Tabel 5**  
**Uji Validitas Variabel Kecerdasan Emosional (X1) tahap 2**

Pertanyaan	<i>Corrected Item-total Correlation</i>	<i>Rule Of Thumb</i>	Kesimpulan
X1.1	0,397	0,300	Valid
X1.2	0,371	0,300	Valid
X1.3	0,355	0,300	Valid
X1.6	0,347	0,300	Valid
X1.7	0,310	0,300	Valid
X1.8	0,506	0,300	Valid
X1.9	0,533	0,300	Valid
X1.10	0,277	0,300	Tidak Valid
X1.11	0,304	0,300	Valid
X1.13	0,459	0,300	Valid
X1.14	0,542	0,300	Valid
X1.15	0,499	0,300	Valid
X1.16	0,406	0,300	Valid
X1.17	0,726	0,300	Valid
X1.18	0,545	0,300	Valid
X1.19	0,318	0,300	Valid
X1.20	0,634	0,300	Valid
X1.21	0,474	0,300	Valid
X1.22	0,641	0,300	Valid
X1.23	0,267	0,300	Tidak Valid
X1.24	0,583	0,300	Valid

Sumber : Data SPSS 24 (Data diolah tahun 2021)

Dari hasil uji validitas diatas ada 2 pertanyaan yang tidak valid, maka penguji mengeluarkan data yang tidak valid dan melakukan pengujian kembali, berikut hasil pengujian kedua sebagai berikut :

**Tabel 6**

**Uji Validitas Variabel Kecerdasan Emosional (X1) tahap 3**

<b>Pertanyaan</b>	<b><i>Corrected Item-total Correlation</i></b>	<b><i>Rule Of Thumb</i></b>	<b>Kesimpulan</b>
X1.1	0,397	0,300	Valid
X1.2	0,356	0,300	Valid
X1.3	0,408	0,300	Valid
X1.6	0,426	0,300	Valid
X1.7	0,354	0,300	Valid
X1.8	0,428	0,300	Valid
X1.9	0,512	0,300	Valid
X1.11	0,303	0,300	Valid
X1.13	0,455	0,300	Valid
X1.14	0,538	0,300	Valid
X1.15	0,514	0,300	Valid
X1.16	0,431	0,300	Valid
X1.17	0,741	0,300	Valid
X1.18	0,599	0,300	Valid
X1.19	0,318	0,300	Valid
X1.20	0,607	0,300	Valid
X1.21	0,440	0,300	Valid
X1.22	0,642	0,300	Valid
X1.24	0,569	0,300	Valid

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari semua pertanyaan mengenai Kecerdasan Emosional dapat dinyatakan valid dimana *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari nilai *Role Of Thumb* sebesar 0.300, maka dapat dilanjutkan penelitian selanjutnya.

**3. Uji Validitas Kecerdasan Intelektual**

Berdasarkan uji Validitas dengan menggunakan *Corrected Item-Total Correlation (CITC)* untuk hasil dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 7**

**Uji Validitas Kecerdasan Intelektual (X2) tahap 1**

Pertanyaan	<i>Corrected Item-total Correlation</i>	<i>Rule Of Thumb</i>	Kesimpulan
X2.1	0,466	0,300	Valid
X2.2	0,549	0,300	Valid
X2.3	0,551	0,300	Valid
X2.4	0,477	0,300	Valid
X2.5	0,607	0,300	Valid
X2.6	0,129	0,300	Tidak Valid
X2.7	0,401	0,300	Valid
X2.8	0,524	0,300	Valid
X2.9	0,522	0,300	Valid
X2.10	0,302	0,300	Valid

*Sumber : Data SPSS 24 (Data diolah tahun 2021)*

Dari hasil uji validitas diatas ada 1 pertanyaan yang tidak valid, maka penguji mengeluarkan data yang tidak valid dan melakukan pengujian kembali, berikut hasil pengujian kedua sebagai berikut :

**Tabel 8**

**Uji Validitas Kecerdasan Intelektual (X2) tahap 2**

Pertanyaan	<i>Corrected Item-total Correlation</i>	<i>Rule Of Thumb</i>	Kesimpulan
X2.1	0,499	0,300	Valid
X2.2	0,607	0,300	Valid
X2.3	0,552	0,300	Valid
X2.4	0,490	0,300	Valid
X2.5	0,550	0,300	Valid
X2.7	0,357	0,300	Valid
X2.8	0,527	0,300	Valid
X2.9	0,526	0,300	Valid
X2.10	0,351	0,300	Valid

Dari tabel diatas diambil diketahui bahwa dari semua pertanyaan mengenai variabel Kecerdasan Intelektual dapat dinyatakan valid dimana *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari nilai *Role Of Thumb* sebesar 0.300, maka dapat dilanjutkan penelitian selanjutnya.

**4. Uji Validitas Kepuasan Kerja**

Berdasarkan uji Validitas dengan menggunakan *Corrected Item-Total Correlation (CITC)* untuk hasil dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 9**  
**Uji Validitas Kepuasan Kerja (X3)**

Pertanyaan	<i>Corrected Item-total Correlation</i>	<i>Rule Of Thumb</i>	Kesimpulan
X3.1	0,660	0,300	Valid
X3.2	0,723	0,300	Valid
X3.3	0,676	0,300	Valid
X3.4	0,554	0,300	Valid
X3.5	0,536	0,300	Valid
X3.6	0,598	0,300	Valid
X3.7	0,594	0,300	Valid
X3.8	0,576	0,300	Valid
X3.9	0,391	0,300	Valid
X3.10	0,435	0,300	Valid
X3.11	0,667	0,300	Valid
X3.12	0,649	0,300	Valid
X3.13	0,383	0,300	Valid
X3.14	0,415	0,300	Valid
X3.15	0,351	0,300	Valid
X3.16	0,565	0,300	Valid
X3.17	0,516	0,300	Valid
X3.18	0,546	0,300	Valid
X3.19	0,576	0,300	Valid
X3.20	0,564	0,300	Valid

Dari tabel diatas diambil diketahui bahwa dari semua pertanyaan mengenai variabel Kepuasan Kerja dapat dinyatakan valid dimana *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dri nilai *Role Of Thumb* sebesar 0.300, maka dapat dilanjutkan penelitian selanjutnya

#### Uji Reliabilitas

**Tabel 10**  
**Uji Reliabilitas**

No.	Variabel Penelitian	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Role Of Thumb</i>	Kesimpulan
1.	Kinerja Karyawan (Y)	0,841	0,600	Reliabel
2.	Kecerdasan Emosional (X1)	0,866	0,600	Reliabel
3.	Kecerdasan Intelektual (X2)	0,796	0,600	Reliabel
4.	Kepuasan Kerja (X3)	0,907	0,600	Reliabel

Dari tabel diatas dapat dinyatakan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel Kecerdasan Emosional (X1), Kecerdasan Intelektual (X2), Kepuasan Kerja (X3) dan Kinerja Karyawan (Y) lebih besar *Role Of Thumb* 0.600, maka dapat disimpulkan bahwa variabel yang diteliti dinyatakan Reliabel.

#### Uji Multikolinieritas

Berdasarkan uji Multikolinearitas dengan menggunakan *Variance Inflation Factor (VIF)* dan *Tolerance Value* untuk hasil dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 11**  
**Uji Multikolineritas**

No	Variabel	VIF	Tolerance	Kesimpulan
1	Kecerdasan Emosional	1,806	0,554	Bebas Gejala Multikolineritas
2	Kecerdasan Intelektual	2,016	0,496	Bebas Gejala Multikolineritas
3	Kepuasan Kerja	1,158	0,869	Bebas Gejala Multikolineritas

Sumber : Data SPSS 24 (Data diolah tahun 2021)

Berdasarkan hasil Uji Multikolineritas pada tabel diatas dapat ditarik disimpulkan bahwa di antara ketiga variabel tersebut tidak adanya persoalan multikolineritas atau biasa di sebut Bebas dari Gejala Multikolineritas.

**Uji Heterokedastisitas**

Berdasarkan uji Heterokedastisitas dengan menggunakan metode *Glejser* untuk hasil dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 12**  
**Uji Heteroskedastisitas**

No	Variabel	Sig	Alpha	Kesimpulan
1	Kecerdasan Emosional	0,878	0,05	Bebas Gejala Heteroskedastisitas
2	Kecerdasan Intelektual	0,923	0,05	Bebas Gejala Heteroskedastisitas
3	Kepuasan Kerja	0,134	0,05	Bebas Gejala Heteroskedastisitas

Sumber : Data SPSS 24 (Data diolah tahun 2020)

Berdasarkan hasil olahan data dari uji Heteroskedastisitas pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa variabel independen terbebas dari Gejala Heteroskedastisitas

**Uji Normalitas**

Pada penelitian ini, teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik uji normalitas untuk mengolah data yang diperoleh.

**Tabel 13**  
**Uji Normalitas**

Variabel	Asymp. Sig. (2-tailed)	Alpha	Kesimpulan
Kecerdasan emosional	0,369	0,05	Terdistribusi Normal
Kecerdasan intelektual	0,200	0,05	Terdistribusi Normal
Kepuasan Kerja	0,200	0,05	Terdistribusi Normal

Berdasarkan tabel di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa data yang diolah Terdistribusi Normal.

**Alisis Regresi Linear Berganda**

Pada penelitian ini, teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda untuk mengolah dan membahas data yang telah diperoleh dan untuk menguji hipotesis yang diajukan.

**Tabel 14**  
**Uji Regresi Linear Berganda**

Keterangan	Coefficient
Konstanta	13.119
Kecerdasan Emosional	0,526
Kecerdasan Intelektual	-0,328
Kepuasan Kerja	0,266

a. Dependent Variable: y

Berdasarkan tabel di atas dapat dibentuk suatu persamaan regresi dengan model taksiran sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

$$Y = 13.119 + 0,526 (X_1) - 0,328 (X_2) + 0,266 (X_3)$$

Persamaan regresi linear berganda diatas mempunyai arti sebagai berikut :

1. Nilai Konstanta mempunyai nilai positif sebesar 13.119 apabila Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual dan Kepuasan Kerja PT. PLN (Persero) Indarung Padang bernilai nol, maka kinerja karyawan masih bernilai tetap 13.119
2. Nilai koefisien regresi Kecerdasan Emosional adalah 0,526 artinya apabila Kecerdasan Emosional meningkat sebesar satu satuan, maka kinerja karyawan meningkat sebesar 0,526
3. Nilai koefisien regresi Kecerdasan Intelektual adalah -0,328 artinya apabila Kecerdasan Intelektual menurun sebesar satu satuan, maka kinerja karyawan menurun sebesar -0,328
4. Nilai koefisien regresi Kepuasan Kerja adalah 0,266 artinya apabila kepuasan kerja meningkatkan sebesar satu satuan, maka kinerja karyawan meningkat sebesar 0,266

#### Uji T

Utuk mengetahui pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual dan Kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, maka dilakukan hipotesis melalui uji t dengan menggunakan tingkat signifikan 5% ( $\alpha=0.05$ ) dengan hasil sebagai berikut :

**Tabel 15**  
**Uji T**

No	Variabel	t-hitung	t-tabel	Alpha	Sign	Kesimpulan
1	Kecerdasan Emosional ((X1)	2,709	1.697	0.05	0.012	H1 diterima
2	Kecerdasan Intelektual (X2)	-1,028	1.697	0.05	0,313	H2 ditolak
3	Kepuasan Kerja (X3)	2,12	1.697	0.05	0.043	H3 diterima

## PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap kinerja karyawan bagian Billman pada PT. PLN (Persero) Indarung Padang

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama, ditemukan variabel Kecerdasan Emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan bagian Billman pada PT. PLN (Persero) Indarung Padang. Maka hipotesis kesatu ( $H_1$ ) dalam penelitian ini dinyatakan **diterima**.

Hal ini bermakna bahwa apabila kecerdasan emosional ditingkatkan maka akan dapat meningkatkan kinerjanya dan juga dapat mengurangi stres kerja. Melalui kecerdasan emosional, karyawan dapat mengendalikan emosional dan dapat berfikir dalam bertindak, sehingga kecerdasan emosional mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rahmasari, (2012) menunjukkan bahwa variable kecerdasan emosional memberikan pengaruh positif terhadap kinerja karyawan, yang berarti semakin tinggi tingkat kompetensi pegawai semakin tinggi pula tingkat kinerjanya. Laily Alfany, (2017) berpendapat bahwa bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan yang berarti semakin tinggi kecerdasan emoisonal dalam diri karyawan maka akan meningkatkan kinerjanya.

2. Pengaruh Kecerdasan Intelektual terhadap kinerja karyawan bagian Billman pada PT. PLN (Persero) Indarung Padang

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua, ditemukan variabel Kecerdasan Intelektual berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan bagian Billman pada PT. PLN (Persero) Indarung Padang. Maka hipotesis kedua ( $H_2$ ) dalam penelitian ini **ditolak**.

Hal ini bermakna bahwa kecerdasan intelektual berpengaruh negatif akibat kurangnya kemampuan seseorang dalam menyesuaikan diri dengan hal yang baru sehingga tidak dapat berfikir dengan hal yang ingin diraih dan kurangnya kemampuan seseorang dalam menyelesaikan masalah yang dihadapinya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Akimas & Bachri, (2016) berpendapat bahwa kecerdasan intelektual tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Dimana kurangnya intelektual seorang karyawan dalam menyelesaikan masalah sehingga dapat mengurangi kinerja karyawan. Khairat et al., (2017) berpendapat bahwa kecerdasan intelektual tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan artinya karyawan kurang dalam berfikir dalam bertindak sehingga dapat membuat kinerja menjadi menurun.

3. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap kinerja karyawan bagian Billman pada PT. PLN (Persero) Indarung Padang

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga, ditemukan variabel Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan bagian Billman pada PT. PLN (Persero) Indarung Padang. Maka hipotesis pertama ( $H_3$ ) dalam penelitian ini **diterima**.

Hal ini bermakna bahwa semakin puas karyawan kepada perusahaan, maka performa kerja dan hasil kerja yang ditunjukkan akan semakin baik atau sebaliknya. Jika seseorang merasakan kepuasan dalam pekerjaannya maka

semangat kerjanya akan semakin meningkat. Dorongan tersebut dapat memudahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Saputra et al., (2016) berpendapat bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan artinya semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan maka akan meningkatkan kinerja karyawannya. Sukmawati & Gani, (2014) bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan artinya semakin tinggi kepuasan kerja, akan meningkat pula kinerja karyawan.

## **SIMPULAN**

Pada hasil penelitian yang sudah dilakukan bahwa kesimpulan dalam penelitian ini di buat sebagai berikut :

1. Kecerdasan Emosional (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan bagian Billman pada PT. PLN (Persero) Indarung Padang, maka kesimpulannya yaitu hipotesis yang pertama di terima.
2. Kecerdasan Intelektual (X2) tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian Billman pada PT. PLN (Persero) Indarung Padang, maka kesimpulannya yaitu hipotesis kedua di tolak.
3. Kepuasan Kerja (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan bagian Billman pada PT. PLN (Persero) Indarung Padang, maka kesimpulannya yaitu hipotesis ketiga di terima

## **UCAPAN TERIMAKASIH**

Selesainya penelitian ini, peneliti mengucapkan terimakasih kepada ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi “Keuangan Perbankan dan Pembangunan” terutama kepada prodi manajemen Ibu Febsri Susanti, SE. M.Si yang telah memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan penulisan jurnal ini. Selain itu penghargaan dan capan terima kasih kepada koordinator billman pada PT. PLN (Persero) Indarung Padang Bapak Ezi Hendrik S.Kom, yang bersedia memberikan data yang dibutuhkan, sehingga dapat mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data sesuai dengan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Dan pihak-pihak yang telah memberi dukungan dan motivasi kepada peneliti dalam melakukan penelitian ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Akimas, H. N., & Bachri, A. A. (2016). Pengaruh Kecerdasan Intelektual (Iq), Kecerdasan Emosional (Eq), Kecerdasan Spiritual (Sq) Terhadap Kinerja Pegawai Inspektorat Provinsi Kalimantan Selatan. *Jurnal Wawasan Manajemen*, 4(3), 259–271.
- Fitriastuti, T. (2013). Pengaruh kecerdasan emosional, komitmen organisasional dan organizational citizenship behavior terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 4(2), 103–114.
- Khairat, H., Anisma, Y., & Rofika, R. (2017). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Spritual dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Auditor. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau*, 4(1), 323–337.

Pengaruh Kecerdasan Emosional ...(Dewi, Ramadhani)

ISSN: 2556 - 2278

- Kurniawan, P. (2020). Pengaruh kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada pt. bank rakyat indonesia (persero) cabang tangerang merdeka. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 3(3), 258–263. <https://doi.org/10.32493/jjsdm.v3i3.4863>
- Laily Alfany, N. (2017). Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada pt. bank pembangunan daerah jawa timur cabang sidoarjo. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 5(2), 1–9.
- Lubis, B., & Yusra, I. (2020). Pengaruh Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Uptd Balai Perlindungan Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Sumatera Barat. *Academic Conference For Management*, 2.
- Mamangkey, L. A. G., Tewel, B., & Trang, I. (2018). Pengaruh kecerdasan intelektual (IQ), kecerdasan emosional (EQ), dan kecerdasan sosial (SQ) terhadap kinerja karyawan kantor wilayah bank bri manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 6(4), 3208–3217. <https://doi.org/10.35794/emba.v6i4.21294>
- Pamuditha, P. (2017). Pengaruh Kecerdasan emosional dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 3(1), 27–41.
- Putri, Y. S. (2016). Pengaruh kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pt. pln persero area klaten. *Jurnal Studi Manajemen Organisasi*, 13, 88–97. <https://doi.org/10.14710/jsmo.v13i1.13416>
- Rahmasari, L. (2012). Pengaruh kecerdasan intelektual , kecerdasan emosi dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan. *Majalah Ilmiah INFORMATIKA*, 3(1), 1–20.
- Saputra, A. tunggal, Bagia, W., & Yulianthini, ni nyoman. (2016). Pengaruh kepuasan kerja dan loyalitas karyawan terhadap kinerja karyawan. *Jurnal manajemen*, 4, 1–8.
- Setyaningrum, R., Utami, H., & Ruhana, I. (2016). Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja (Studi pada karyawan pt. jasa raharja cabang jawa timur). *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya*, 36(1), 211–220.
- Sibasopait, A. B. (2018). Pengaruh kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja melalui kerja tenaga kependidikan di kantor pusat universitas jember. *jurnal bisnis dan manajemen*, 2(12), 212–222. <https://doi.org/10.19184/bisma.v12i2.7891>
- Subagio, M. (2015). Pengaruh kecerdasan emosional, motivasi kerja, dan sikap kerja terhadap kinerja karyawan pada pt. ithaca resources. *Jurnal Manajemen*, 19(1), 101–120. <https://doi.org/10.24912/jm.v19i1.108>
- Sukmawati, & Gani, N. (2014). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Koperasi Karyawan PT. Telkom Siporennu Makasar. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*.
- Sukriani, C., & Yusra, I. (2019). Pengaruh Penggunaan Layanan Sms Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Yang Dimoderasi Oleh Kepuasan Di Bank Nagari Cabang Tapan. *Academic Conference For Management*, 1.
- Wirawan, P. A. E. S. (2017). Pengaruh ecerdasan emosional terhadap kepuasan dan

kinerja karyawan pt. jasa raharja ( persero ) cabang bali. *Jagaditha: jurnal ekonomi & bisnis*, 3(1), 12–26.