

## **PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, *SELF EFFICACY* DAN MOTIVASI TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI BPR RASUNA PONOROGO**

Naning Kristiyana  
Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo  
[nrafakristi@gmail.com](mailto:nrafakristi@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk lebih memperkuat kualitas SDM pegawai perbankan dalam kecerdasan emosional dan *self efficacy* serta motivasi yang akan memperkuat kinerja pegawai yang didasari dari kepuasan kerja pegawai. Penelitian ini bertujuan (1) mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja, (2) pengaruh *self efficacy* terhadap kepuasan kerja, (3) pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan pendekatan explanatory research. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian adalah pegawai BPR Rasuna Ponorogo. Pengambilan sampel dilakukan dengan random *sampling*. Data diperoleh dari data primer melalui kuisisioner. Tehnik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah Regresi Linier Berganda. Semua data yang diperoleh, diolah dengan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hasil total *Adjusted R2* sebesar 0,547 mengindikasikan bahwa variasi kepuasan kerja pegawai (Y) BPR Rasuna Ponorogo sebesar 54,7% dipengaruhi oleh kecerdasan emosional (X1), *self efficacy* (X2) dan motivasi kerja karyawan (X3), sedangkan sebesar 45,3% variasi kepuasan kerja pegawai BPR Rasuna di Ponorogo dipengaruhi oleh faktor lain

**Kata Kunci : Kecerdasan Emosional, *Self Efficacy*, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja pegawai perbankan**

### **PENDAHULUAN.**

Lembaga keuangan perbankan memiliki fungsi strategis sebagai lembaga intermediasi dan memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Intermediasi keuangan ini memberikan peranan pokok dalam proses pengalihan dana, sehingga mampu meningkatkan perekonomian. Proses pengalihan dana ini merupakan proses pembelian *surplus* dana dari unit ekonomi baik sektor usaha, pemerintah maupun rumah tangga, untuk disalurkan kepada unit ekonomi *defisit*. Selain itu bank juga memiliki peran yang teramat penting karena sebagai lembaga yang dapat mempengaruhi kegiatan perekonomian melalui kemampuan bank dalam meningkatkan atau mengurangi daya beli dalam perekonomian.

Bank dalam menjalankan usahanya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam berbagai alternatif investasi. Ketentuan yang dimaksud dengan bank menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Dalam menjalankan kegiatan usahanya bank menurut jenisnya dapat dibagi menjadi dua yaitu Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Ketentuan secara umum diatur dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 dimana Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya

memberikan jasa dalam laulintas pembayaran. Sedangkan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Di Kabupaten Ponorogo ini, banyak sekali lembaga keuangan perbankan maupun non perbankan yang beroperasi. Mulai dari lembaga perbankan bank umum dan BPR, lembaga keuangan non bank seperti lembaga pembiayaan leasing, pegadaian dan banyak sekali koperasi khususnya Koperasi Simpan Pinjam (KSP). Jumlah lembaga pembiayaan leasing cukup banyak juga, apalagi jumlah koperasi khususnya koperasi simpan pinjam (KSP). Menurut catatan Indakop Ponorogo sudah sekitar 400 koperasi dengan rincian sekitar 200 lebih koperasi simpan pinjam yang telah menyalurkan dananya dalam bentuk kredit kepada masyarakat Ponorogo pada umumnya.

Untuk itu kompetisi bisnis yang sangat ketat sekarang ini, menuntut para pegawai yang merupakan sumber daya insani dapat meningkatkan kinerja individu. Kebutuhan tenaga-tenaga terampil dan karakter kepribadian kuat sudah merupakan tuntutan perusahaan agar sumber daya manusia nya siap untuk memasuki persaingan usaha. Peningkatan kinerja perusahaan melalui peningkatan kinerja pegawai tentunya juga akan diperoleh dari kepuasan kerja pegawai. Munculnya banyak lembaga keuangan di Ponorogo ini, menjadikan perbankan harus dapat mengembangkan pengelolaan sumber daya manusia sehingga perusahaan mampu bersaing, Oleh karena itu, dalam upaya meningkatkan kinerja individu aspek yang paling penting adalah kepuasan kerja pegawai, penetapan

tujuan, karena penetapan tujuan merupakan sumber motivasi kerja yang menggambarkan apa yang seharusnya dikerjakan oleh individu untuk mencapai suatu hasil tertentu. Walaupun begitu, penetapan tujuan dengan tingkat kesulitan yang tinggi harus tetap berada dalam batas yang dirasakan bisa dicapai oleh individu dan kelompok –kelompok kerja. Tentu saja batas-batas yang dirasakan bisa dicapai oleh individu dan kelompok tergantung pada penilaian individu terhadap kapabilitas diri dalam melaksanakan tugas yang spesifik yang sering disebut sebagai *self-efficacy*.

Para pegawai sebagai sumber daya manusia dalam lembaga perbankan amatlah memiliki tugas yang lumayan berat dalam rangka memikul fungsi dan tugas-tugas pokok lembaga perbankan. Keberhasilan tugas dan beban kerja mereka akan mempengaruhi kinerja perbankan yang pada gilirannya akan mempengaruhi perekonomian. Khususnya pegawai bagian pemasaran, dimana mereka dituntut untuk dapat menyalurkan kredit ke masyarakat dalam rangka memobilisasi dana dan bahkan tugas yang dibebankan kepada nya telah ditarget oleh perusahaan. Tugas dan target yang dibebankan kepada masing-masing pegawai memiliki tingkat kesulitan tertentu sesuai dengan kapabilitas diri masing-masing dalam melaksanakan tugas tersebut.

Self-efficacy yang tinggi pada individu di dalam organisasi akan mempunyai implikasi pada tingkatan kesulitan dan kekhususan yang tinggi di dalam penetapan tujuan yang mendorong motivasi yang tinggi terhadap pencapaian kinerja individu. Menurut Lee & Bobko: 1994 dalam Hening (2002) individu yang memiliki *self-efficacy* yang kuat akan mencurahkan usaha dan perhatiannya dalam mencapai kinerja. Sedangkan kesimpulan Albert Bandura (1994) bahwa *self-efficacy* yang bagus punya kontribusi besar terhadap motivasi seseorang yang mencakup antara lain bagaimana seseorang merumuskan tujuan dan target untuk dirinya, sejauh mana memperjuangkan target itu, sekuat apa mampu mengatasi masalah dan setangguh apa seseorang bisa menghadapi kegagalan.

Pervin dan John (1997) dalam teorinya menyatakan bahwa *self-efficacy* merupakan kemampuan dari unsur getaran pemikiran di dalam kecerdasan emosional. Kemampuan yang dimaksud tersebut, oleh Goleman (2002) disebut dengan kecerdasan emosional. Penelitian Ani (2010), Jorfi *et al.* (2010), dan Shahosseini *et al.* (2012) menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap kinerja. Penelitian Vivin (2013) menyatakan bahwa *burnout* dan kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Kemampuan kinerja pegawai perbankan yang mengindikasikan kecerdasan emosional dilihat dari kemampuan mengelola diri sendiri dan kemampuan membina hubungan dengan orang lain (Alvis & Siti, 2013). Kepuasan kerja dan kinerja merupakan topik yang menarik, karena dampak dari korelasi kepuasan kerja dan kinerja dapat meningkatkan produktivitas. Berdasarkan teori Gibson *et al.* (2010)

menggambarkan adanya hubungan timbal balik antara kepuasan kerja dan kinerja.

Untuk itu agar dapat mengemban tugas dalam fungsi-fungsi lembaga keuangan perbankan dengan baik dan dalam rangka menghadapi kompetisi bisnis yang semakin tinggi maka organisasi/perusahaan perlu mengetahui kepuasan kerja pegawai nya. Yang antara lain dapat dilakukan dengan mengetahui kecerdasan emosional dan *self-efficacy*, motivasi para pegawai terhadap tugas yang dibebankan padanya dalam upaya mencapai kinerja yang maksimal.

### **Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kecerdasan emosional mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai perbankan ?
2. Apakah self efficacy mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai perbankan ?
3. Apakah motivasi mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai perbankan ?
4. Apakah kecerdasan emosional, self efficacy dan motivasi mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai perbankan ?

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **Kecerdasan Emosional**

Kajian dan perhatian terhadap pembangunan sumber daya yang berkualitas menghantarkan kepada kajian yang lebih kepada factor-faktor yang menentukan optimalisasi pertumbuhan dan perkembangan manusia. Pada awalnya pandangan *cognitive oriented* mewarnai upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia. Kajian dan penemuan yang menunjukkan bahwa keberhasilan seseorang disumbang 20% kecerdasan intelektual dan selebihnya ditentukan oleh kemampuan individu dalam membina hubungan, motivasi diri dan kemampuan pengendalian emosi. Kemampuan tersebut oleh Solvey dinamai kecerdasan emosi (Emotional Intelligence) . Solvey menngolongkan kecerdasan emosional menjadi lima wilayah yaitu mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri, mengenali emoasi orang lain, dan seni membina hubungan (Goleman, 1995).

Menurut Goleman (2003), kecerdasan emosional adalah kemampuan mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi

diri sendiri, dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan orang lain. Kemampuan ini saling berbeda dan melengkapi dengan kemampuan akademik murni, yaitu kognitif murni yang diukur dengan IQ. Sedangkan menurut Cooper dan Sawaf (2002), kecerdasan emosional adalah kemampuan merasakan, memahami, dan secara efektif menerapkan dan kepekaan emosi sebagai sumber

energi, informasi, koneksi, dan pengaruh yang manusiawi

Kecerdasan emosi yang ada pada diri seseorang adalah mencakup pengendalian diri, semangat, ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri. Bila seseorang dapat memotivasi diri sendiri memungkinkan kinerja yang tinggi dalam segala bidang pekerjaan. Kecerdasan emosi adalah kecakapan hasil belajar yang menghasilkan hasil kinerja yang menonjol. Inti kecakapan ini adalah 2 kemampuan yaitu empati, adalah dapat memahami perasaan orang lain dan ketrampilan social adalah mampu mengelola perasaan orang lain dengan baik. Goleman, (2001). Kecerdasan Emosi dapat diukur dari beberapa aspek-aspek yang ada. Goleman, (2001) mengemukakan lima kecakapan dasar dalam kecerdasan emosi. Yaitu :

a. *Self awareness* / Kesadaran diri

Merupakan kemampuan seseorang untuk mengetahui perasaan dalam dirinya dan efeknya serta menggunakan untuk membuat keputusan bagi diri sendiri, memiliki tolak ukur yang realistis, atau kemampuan diri dan mempunyai kepercayaan diri yang kuat lalu membangkitkannya dengan sumber penyebabnya.

b. *Self management* / Pengaturan diri

Merupakan kemampuan menangani emosinya sendiri, mengekspresikan serta mengendalikan emosi, memiliki kepekaan terhadap kata hati, untuk digunakan dalam hubungan dan tindakan sehari-hari.

c. *Motivation* / Motivasi

Motivasi adalah kemampuan menggunakan hasrat untuk setiap Saat membangkitkan semangat dan tenaga untuk mencapai keadaan yang lebih baik serta mampu mengambil inisiatif dan bertindak secara efektif, mampu bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi.

d. *Social awareness* / Empati

Merupakan kemampuan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, dan mampu memahami perspektif orang lain, dan menimbulkan hubungan saling percaya serta mampu menyelaraskan diri dengan berbagai tipe individu.

e. *Relationship management* / Ketrampilan sosial

Merupakan kemampuan untuk menangani emosi dengan orang lain dan menciptakan serta mempertahankan hubungan dengan orang lain, bisa mempengaruhi, memimpin, bermusyawarah, menyelesaikan perselisihan dan bekerja sama dalam tim.

## 2.1. Self Efficacy

Menurut Bandura (1998) dalam Dewanto, *self-efficacy* didefinisikan sebagai penilaian individu terhadap kapabilitas diri dalam melaksanakan suatu tugas yang spesifik. Konsep tersebut dikemukakan Bandura dalam *social cognitive theory* yang menggambarkan bahwa kinerja organisasi yang

tinggi dapat dicapai melalui *self-efficacy* yang tinggi pada individu-individu dalam organisasi. Dalam teori tersebut proses penilaian dalam *self-efficacy* dapat dilihat dari tiga komponen dasar yaitu (1) *magnitude* atau tingkat kesulitan tugas dimana seseorang memiliki keyakinan bahwa dia dapat mencapainya. (2) *strength* atau apakah keyakinan terkait dengan *magnitude* itu kuat atau lemah (3) *generality* atau suatu tingkat dimana harapan atau keyakinan itu dapat digeneralisasikan pada semua situasi.

Bandura dalam Gist (1987) mengembangkan teori *self-efficacy* dengan empat komponen yaitu :

1. *Enactive mastery* atau suatu proses pengulangan terhadap kesuksesan suatu kinerja.
2. Permodelan atau pengalaman dari orang lain. Permodelan akan menjadi efektif ketika seseorang yang dijadikan model ditiru berhasil menyelesaikan tugas yang sulit dibandingkan jika hanya menyelesaikan tugas biasa.
3. Persuasi verbal atau dorongan yang realistis terhadap suatu kinerja. Hal ini dilakukan dengan cara meyakinkan individu bahwa mereka memiliki kapabilitas untuk menyelesaikan pekerjaan.
4. Persepsi individual, digunakan untuk menilai kapabilitas kinerja sehingga memungkinkan untuk mempengaruhi *self-efficacy*.

Sedangkan menurut Robbins (2003 : 54) perilaku individu dalam organisasi juga dapat terbentuk dari pembelajaran. Pembelajaran menurut Robbins (2003) merupakan setiap perubahan yang relatif permanen dari perilaku yang terjadi sebagai hasil pengalaman. Pola-pola perilaku individu dalam organisasi dapat diperoleh dari (1) pembelajaran klasik/ *classical conditioning* (2) pengkondisian operan / *operant conditioning* dan pembelajaran sosial. Dari beberapa rangsangan ini individu akan menghasilkan perilaku dalam melaksanakan tugas kerja sehingga akan mempengaruhi kinerja yang dihasilkan. Fokus teori pembelajaran berkaitan

dengan *self efficacy* lebih cenderung pada pendekatan pembelajaran sosial. Dalam teori pembelajaran sosial menurut Robbins (2003:57) merupakan orang yang dapat belajar lewat pengamatan dan pengalaman langsung.

## 2.2. Motivasi

Motivasi dapat dikatakan sebagai ketekunan dari seorang individu dalam berusaha mencapai tujuan dan mendapatkan yang lebih baik (Ahmed dkk, 2010). Motivasi karyawan yang tinggi dapat tercipta dari lingkungan dan serta dukungan yang diberikan oleh atasan atau sesama rekan kerja (Horwitz *et al.*, 2003). Karyawan akan termotivasi apabila ada dukungan dari manajemen dan atasan suatu perusahaan serta lingkungan kerja perusahaan tersebut yang akan berdampak pada kepuasan kerja karyawan tersebut. *Self-efficacy*, motivasi kerja dan kepuasan

kerja mempunyai pengaruh dalam meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki *self-efficacy* dan motivasi kerja tinggi akan lebih percaya pada dirinya sendiri dalam menyelesaikan dan menjalankan tugasnya.

Lodjo (2013) mengatakan bahwa pemberian motivasi dan *self-efficacy* sangat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja seorang karyawan sehingga karyawan akan memiliki kepuasan kerja yang tinggi.

Motivasi adalah suatu kumpulan kekuatan tenaga yang berasal baik dari dalam maupun luar individu dengan langkah memulai sikap dan menetapkan bentuk, arah, serta intensitasnya (Usmara, 2006). Menurut Nawawi (2003) kata motivasi (*motivation*) berasal dari kata motif (*motive*) yang berarti dorongan, sebab atau alasan seseorang melakukan sesuatu. Dengan demikian motivasi adalah suatu kondisi yang mendorong atau menjadi sebab seseorang melakukan suatu perbuatan atau kegiatan, yang berlangsung secara sadar. Apabila motivasi dihubungkan dengan kata pegawai atau karyawan, maka motivasi dapat diartikan sebagai suatu dorongan dari dalam diri pegawai dan dari lingkungan, dimana pegawai tersebut berada untuk kemudian diaplikasikan kedalam kinerja karyawan di perusahaan, guna pencapaian tujuan, baik oleh dirinya pribadi maupun oleh perusahaan.

### 2.3. Kepuasan Kerja

Menurut Prawironegoro dan Utari (2016:193), "Kepuasan kerja adalah seperangkat perasaan karyawan tentang menyenangkan atau tidak menyenangkan pekerjaannya yang didasari baik oleh imbalan material maupun imbalan psikologis (non material)". Pendapat lain disampaikan oleh Kasmir (2016:192), bahwa "Kepuasan kerja merupakan perasaan senang atau gembira, atau perasaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan suatu pekerjaan". Selanjutnya Mangkunegara (2009:117) mengungkapkan bahwa "Kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyokong atau tidak menyokong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya". Sedangkan Suparyadi (2015:437) mengungkapkan bahwa "Kepuasan kerja merupakan hasil membandingkan atau penilaian dari hasil atau ganjaran yang diterima oleh individu dengan yang seharusnya ia terima setelah ia melakukan upaya-upaya tertentu dalam melaksanakan pekerjaannya".

Setiap individu memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan kepentingan dan harapan individu tersebut, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakannya, demikian pula sebaliknya. Luthans (2006: 243) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai

suatu keadaan emosi positif atau senang yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja. Oleh karena itu, kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Dampak dari korelasi kepuasan kerja dan kinerja dapat meningkatkan produktivitas (Smith, 2000). Levy (2003) mengatakan bahwa hasil kepuasan kerja mengarah pada kinerja yang baik dan perubahan perilaku.

#### Penelitian Terdahulu :

Penelitian Tutuk Ari Arsanti (2009) penetapan tujuan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja. Penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa selain faktor situasional yang dapat berpengaruh terhadap kinerja seperti desain tugas yang menantang, faktor personal seperti *self-efficacy* juga terbukti dapat berpengaruh secara langsung terhadap kinerja. Dengan demikian penetapan tujuan tidak serta merta berpengaruh terhadap kinerja secara signifikan. *Self-efficacy* berhubungan positif secara signifikan terhadap kinerja. Dengan demikian, *self-efficacy* yang tinggi akan meningkatkan kinerja individu.

Penelitian Febrina dan Desi (2013) Hubungan Self Efficacy dengan prestasi belajar siswa akselerasi. Penelitian ini membuktikan bahwa siswa akselerasi dengan *self efficacy* yang mereka miliki maka mereka yakin menyelesaikan dengan taraf kesulitan tugas serta yakin atas usaha mereka pada berbagai situasi. Siswa akselerasi dengan *self efficacy* yang tinggi maka mereka yakin dapat meningkatkan prestasi belajar yang diinginkan dengan teman sebaya yang memiliki kecerdasan yang sama.

Penelitian Putu Eka dan I Made Arta (2016) dengan judul Pengaruh Sel Efficacy dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai sekretariat Kabupaten Klungkung, Bali. *Self-efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *self-efficacy* atau tingkat keyakinan diri seseorang terhadap kemampuannya maka kepuasan kerja pun ikut meningkat. Kedua, motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi motivasi yang diberikan baik itu oleh atasan atau motivasi dari diri sendiri maka kepuasan kerja seseorang ikut meningkat. Ketiga, dari hasil pengujian data menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan kepuasan kerja antara pegawai tetap maupun pegawai kontrak.

#### Hipotesis Penelitian :

- H1 : Kecerdasan emosional mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai perbankan
- H2 : Self efficacy mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai perbankan
- H3 : Motivasi mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai perbankan

H4 : Kecerdasan emosional , Self Efficacy dan motivasi mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai perbankan .

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilaksanakan Bank BPR Rasuna di Ponorogo, dengan responden penelitian seluruh pegawai bank BPR Rasuna Pusat di Ponorogo.

Penelitian menggunakan pendekatan explanatory research mengenai Kecerdasan Emosional , Self Efficacy dan Motivasi terhadap Kepuasan kerja pegawai bank ..

Populasi dalam penelitian ini pegawai BPR Rasuna Ponorogo. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara *random sampling*, dan diperoleh 39 responden. Analisis menggunakan regresi linier berganda . Variabel penelitian ini :

1. Kecerdasan emosional diukur dengan kesadaran diri, pengatur diri, motivasi, dan empati (Goleman, 2001)
2. Variabel Self Efficacy diukur dengan menggunakan instrumen yang dikembangkan Bandura (1998) yaitu (1) *magnitude* atau tingkat kesulitan tugas dimana seseorang memiliki keyakinan bahwa dia dapat mencapainya. (2) *strength* atau apakah keyakinan terkait dengan *magnitude* itu kuat atau lemah (3)*generality* atau suatu tingkat dimana harapan atau keyakinan itu dapat digeneralisasikan pada semua situasi.
3. Motivasi (Robbin, 2003) variabel Motivasi Kerja diukur dari gaji , supervisi dan pengawasan mutu kerja.
4. Kepuasan kerja (Robbins, 2003 ) instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel Kepuasan kerja karyawan : pekerjaan, supervisi, gaji, kesempatan promosi, hubungan dengan rekan kerja.

## **Metode Pengumpulan Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dan dikumpulkan langsung dari lokasi penelitian melalui kuesioner atau daftar pertanyaan yang diberikan pegawai bank BPR Rasuna Ponorogo.

### **Metode Analisis :**

#### **a. Analisis Regresi**

Untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara kecerdasan emosional dengan kepuasan kerja, serta motivasi kerja digunakan teknik analisis regresi linier berganda (Ferdinand, 2014).

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

#### **b. Pengujian hipotesis**

Pengujian Koefisien Regresi Parsial (Uji t), Uji t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Uji Statistik F menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang

dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama terhadap variabel dependen atau terikat (Ghozali, 2009). Pengujian dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 ( $\alpha=5\%$ ).

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ), menunjukkan seberapa besar prosentase variasi dalam variabel dependen dijelaskan oleh variasi dalam variabel independen. Nilai  $R^2$  terletak antara 0 dan 1. Jika  $R^2$  semakin mendekati 1, maka semakin besar variasi dalam variabel independen. Hal ini semakin tepat garis regresi tersebut mewakili hasil penelitian yang sebenarnya (Ghozali, 2009:87).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

PT. Bank Perkreditan Rakyat Raga Surya Nuansa atau sering disingkat dengan Bank BPR Rasuna beralamat dengan kantor pusat di Jalan Jaksa Agung Suprpto Nomor 88 Ponorogo Telepon (0352) 482063, 483530 Fax (0352) 482063, *Email* : PT\_BPR\_RASUNA\_@YAHOO.COM Ponorogo.

BPR Rasuna didirikan atau resmi dibuka operasionalnya pada tanggal 4 Januari 1992, sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor : Kep-542/KM.13/1991 tentang pemberian Ijin Usaha PT. Bank Perkreditan Rakyat Raga Surya Nuansa (Bank Rasuna) Ponorogo dan akta pendirian Perseroan Terbatas oleh Menteri Kehakiman pada tanggal 10 September 1991.

Bank BPR Rasuna sebagai lembaga keuangan perbankan yang bertumpu untuk memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi pertumbuhan dan pengembangan ekonomi masyarakat menengah dan bawah serta dalam rangka menghadapi persaingan usaha yang semakin ketat untuk dapat meningkatkan dan mendekatkan pelayanan kepada nasabah dan calon nasabah, maka Bank BPR Rasuna didukung oleh para pegawai untuk mewujudkan tujuan tersebut. Prestasi yang pernah diraih pada tahun 2004 memperoleh penghargaan sebagai BPR Berkinerja Terbaik III se-wilayah kerja Bank Indonesia Kediri. Kemudian setahun kemudian tepatnya pada tahun 2005 memperoleh penghargaan sebagai BPR Berkinerja Terbaik I se-wilayah kerja Bank Indonesia Kediri. Tahun 2006 adalah merupakan tahun mencapai puncak prestasi di ajang Nasional, karena telah memperoleh penghargaan sebagai BPR terbaik pertama berupa *Citra Parama Apta* pada tanggal 9 Mei 2006, penghargaan ini merupakan apresiasi tertinggi yang diberikan oleh Bank Indonesia bekerja sama dengan Perhimpunan Bank-Bank Umum Nasional sebagai pemenang I Tata Kelola Bank Perkreditan Rakyat se-Indonesia.

Untuk mengetahui pengaruh Kecerdasan Emosional ( $X_1$ ), Self efficacy ( $X_2$ ) dan Motivasi ( $X_3$ ) terhadap Kepuasan kerja pegawai ( $Y$ ) pada Bank BPR Rasuna di Ponorogo menggunakan analisis regresi berganda, dengan hasil sebagai berikut :

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.735 <sup>a</sup>	.541	.502	.34707

a. Predictors: (Constant), MotivasiPegawai, KecerdasanEmosional, Self Efficacy

b. Dependent Variable: KepuasanKerja

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.105	3	1.702	14.127	.000 <sup>b</sup>
	Residual	4.337	36	.120		
	Total	9.442	39			

a. Dependent Variable: KepuasanKerja

b. Predictors: (Constant), MotivasiPegawai, KecerdasanEmosional, Self Efficacy

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.032	.408		2.527	.016		
	KecerdasanEmosional	.293	.117	.340	2.497	.017	.687	1.456
	Self Efficacy	.344	.126	.416	2.727	.010	.548	1.824
	MotivasiPegawai	.116	.151	.109	.767	.448	.627	1.594

a. Dependent Variable: KepuasanKerja

### **Kecerdasan Emosional**

Variabel Kecerdasan Emosional (X1) memiliki *grand mean* sebesar 3,72. Masing-masing item memiliki rata-rata yang baik dan item yang memiliki rata-rata tertinggi yaitu sebesar 3,89. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai perbankan di Ponorogo telah memiliki kecerdasan emosional yang baik sehingga mampu menghadapi tantangan dan menjadikannya penuh tanggung jawab, produktif, dan optimis dalam menghadapi dan menyelesaikan masalah.

### **Self Efficacy :**

Distribusi frekuensi pada variabel Self Efficacy (X2) secara keseluruhan memiliki *grand mean* sebesar 3,48. Masing-masing item memiliki rata-rata yang baik dan item yang memiliki rata-rata tertinggi yaitu sebesar 3,86. Item tersebut mengindikasikan bahwa pegawai perbankan di Ponorogo keyakinan diri terhadap pekerjaan baik. Data primer yang diperoleh,

memberikan kesimpulan bahwa pegawai perbankan di Ponorogo memiliki kapabilitas yang baik atau kepercayaan diri terhadap penyelesaian pekerjaannya.

### **Motivasi Kerja**

Distribusi frekuensi pada variabel motivasi kerja pegawai (Z) secara keseluruhan memiliki *grand mean* sebesar 3,63. Masing-masing item memiliki rata-rata yang baik dan item yang memiliki rata-rata tertinggi yaitu sebesar 3,77. Item tersebut mengindikasikan bahwa pegawai perbankan di Ponorogo memiliki dorongan kerja yang baik.

### **Kepuasan Kerja**

Distribusi frekuensi pada variabel kepuasan kerjainerja karyawan (Y) secara keseluruhan memiliki *grand mean* sebesar 3,43. Masing-masing item memiliki rata-rata yang baik dan item yang memiliki rata-rata tertinggi yaitu sebesar 3,65. Item tersebut mengindikasikan bahwa pegawai perbankan Ponorogo

sangat teliti dalam melaksanakan tugas. Berdasarkan data primer yang diperoleh, kesimpulannya adalah pegawai memiliki kepuasan kerja yang baik saat bekerja.

Hasil penelitian yang telah dilaksanakan pada 39 responden pegawai perbankan di Ponorogo, dapat diketahui pegawai perbankan di Ponorogo memiliki kecerdasan emosional yang baik, self efficacy yang baik serta memiliki motivasi kerja yang baik pula serta kepuasan kerja yang baik. Pengolahan data penyebaran kuisioner pada pegawai perbankan BPR Rasuna Ponorogo membuktikan hal tersebut.

**Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan Kerja Pegawai**

*Analisis Regresi Linier Berganda* menunjukkan hasil uji t nilai koefisien regresi variable pengaruh kecerdasan emosional sebesar 0,293 bertanda positif dengan nilai signifikansi sebesar 0,017 (kurang dari 0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa variable kecerdasan emosional mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja dengan hubungan yang searah. Jika terjadi peningkatan kecerdasan emosional maka akan terjadi peningkatan kepuasan kerja pegawai

**Pengaruh Self Efficacy terhadap Kepuasan Kerja Pegawai**

*Analisis Regresi Linier Berganda* menunjukkan hasil uji t nilai koefisien regresi variable Self efficacy sebesar 0,344 bertanda positif dengan nilai signifikansi sebesar 0,010 (kurang dari 0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa variable self efficacy mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja dengan hubungan yang searah. Jika terjadi peningkatan self efficacy maka akan terjadi peningkatan kepuasan kerja pegawai

**Pengaruh Motivasi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai**

*Analisis Regresi Linier Berganda* menunjukkan hasil uji t nilai koefisien regresi variable motivasi sebesar 0,116 bertanda positif dengan nilai signifikansi sebesar 0,448 (lebih dari 0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa variable motivasi mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan kerja dengan hubungan yang searah. Jika terjadi peningkatan motivasi maka akan terjadi peningkatan kepuasan kerja pegawai. Hal ini mengindikasikan bahwa motivasi yang dimiliki pegawai Bank BPR Rasuna Ponorogo berpengaruh pada kepuasan kerja pegawai. Hal ini dapat ditunjukkan dari gaji yang telah diterima pegawai dari perusahaan, supervisi dari atasan langsung dapat memberikan semangat dan berpengaruh terhadap kepuasan kerja serta pengawasan mutu kerja pegawai dari pimpinan yang nyaman dan bertanggung jawab

dapat memberikan dorongan pegawai dan rasa kepuasan kerja yang baik.

**Pengaruh Kecerdasan emosional, Self efficacy dan Motivasi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai**

Uji F analisis regresi linier berganda menghasilkan statistik yang menunjukkan terdapat pengaruh antara Kecerdasan emotional, Self efficacy dan Motivasi kerja terhadap Kepuasan kerja pegawai, dengan nilai F hitung sebesar 14,127 bertanda positif dan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 (kurang dari 0,05). Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosional, self efficacy dan motivasi kerja pegawai terhadap kepuasan kerja pegawai.

**Kesimpulan dan Saran**

Kesimpulan :

1. Kecerdasan emosional sebagai variable X1 secara keseluruhan memiliki grand mean sebesar 3,72 yang memberikan kesimpulan bahwa pegawai BPR Rasuna Ponorogo memiliki kecerdasan emosional yang baik saat bekerja. Self efficacy sebagai variable X2 memiliki grand mean sebesar 3,48 yang memberikan kesimpulan bahwa pegawai BPR Rasuna Ponorogo memiliki self efficacy kepercayaan diri pada pekerjaannya dengan baik. Variabel motivasi kerja (Z) menunjukkan grand mean sebesar 3,63 sehingga dapat disimpulkan bahwa pegawai BPR Rasuna Ponorogo memiliki motivasi yang baik saat bekerja. Kepuasan kerja sebagai variable (Y) menunjukkan grand mean sebesar 3,43 yang dapat disimpulkan bahwa pegawai BPR Rasuna Ponorogo memiliki kepuasan kerja yang baik saat bekerja.

**2. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan Kerja Pegawai**

*Moderation regression analysis* menunjukkan hasil nilai koefisien regresi variable pengaruh kecerdasan emosional sebesar 0,293 bertanda positif variable kecerdasan emosional mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan kerja, peningkatan kecerdasan emosional akan berpengaruh pada peningkatan kepuasan kerja pegawai.

**3. Pengaruh Self Efficacy terhadap Kepuasan Kerja Pegawai**

*Moderation regression analysis* menunjukkan hasil nilai koefisien regresi variable Self efficacy sebesar 0,344 bertanda positif, variable self efficacy mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan kerja, peningkatan self efficacy akan mempengaruhi peningkatan kepuasan kerja pegawai

### **Pengaruh Motivasi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai**

*Moderation regression analysis* menunjukkan hasil nilai koefisien regresi variabel motivasi sebesar 0,116 bertanda positif dengan nilai signifikansi sebesar 0,448 (lebih dari 0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel motivasi mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan kerja, peningkatan motivasi akan mempengaruhi peningkatan kepuasan kerja pegawai.

### **Pengaruh Kecerdasan emosional, Self efficacy dan Motivasi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai**

Pengaruh antara Kecerdasan emosional, Self efficacy dan Motivasi kerja terhadap Kepuasan kerja pegawai, berpengaruh positif dan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 (kurang dari 0,05). Sehingga terdapat pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosional, self efficacy dan motivasi kerja pegawai terhadap kepuasan kerja pegawai.

### **SARAN**

#### **1. Bagi BPR Rasuna Ponorogo**

Perusahaan kedepannya diharapkan dapat terus meningkatkan kepuasan kerja pegawai dengan tetap menjaga kecerdasan emosional pegawai dan menjaga kepercayaan diri (self efficacy) pada kemampuan pegawai yang dimiliki dengan baik untuk setiap pegawainya serta terpenuhinya tingkat motivasi pegawai. Langkah-langkah yang dapat dilakukan perusahaan, seperti: optimis, kemantapan diri, refreng tamasya, pelatihan, outbond, memupuk kekompakan dalam tim, memberikan penghargaan kepada pegawai yang berprestasi, dan memberikan pekerjaan yang sesuai kemampuan dan keahlian pegawai. Melalui langkah-langkah tersebut, diharapkan kepuasan kerja pegawai perbankan akan terus meningkat.

BPR Rasuna sebaiknya mengevaluasi motivasi yang telah diberikan kepada pegawai dalam bentuk gaji, pengarahan dari supervisor kredit/marketing, pengawasan dan mutu kerja pegawai, meskipun motivasi ini belum memberikan dorongan / semangat bagi pegawai tetapi kepuasan kerja dapat dirasakan pegawai hal ini dimungkinkan komitmen pegawai untuk mengabdikan pada perusahaan sudah tinggi. Motivasi pegawai harus tetap menjadi perhatian perusahaan untuk menjaga kinerja pegawai dan perusahaan.

#### **2. Bagi pihak lain**

Variabel kecerdasan emosional, self efficacy dan motivasi merupakan faktor yang dapat memengaruhi variabel kepuasan kerja berdasarkan hasil dari penelitian ini. Namun, terdapat beberapa faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja, contohnya: komitmen organisasi, *turn over*, dan lingkungan kerja, dan lain –lain. Penelitian ini

diharapkan menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain diluar variabel yang sudah ada. Selain itu, peneliti selanjutnya juga dapat menjadikan penelitian ini sebagai acuan untuk melakukan penelitian mengenai motivasi ternyata hasilnya tidak memperkuat kepuasan kerja .

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, Suharsimi, 2002, **Prosedur Penelitian**, Rineka Cipta, Jakarta.
- Bacal, Robert, 2001, **Performance Management**, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Robbins, Stephen, 2003, **Perilaku Organisasi** Jilid 1, PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Sugiyono, 2004, **Metode Penelitian Bisnis**, Alfabeta, Bandung.
- Siamat, Dahlan, 2003, **Manajemen Lembaga Keuangan**, Edisi Keempat, Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Bacal, Robert, 2001, **Performance Management**, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Burhan Bungin, 2008, **Metode Penelitian Kuantitatif**, Kencana Grup, Jakarta
- Bandura, 1998,
- Ferdinand, Augusty, 2014, **Metode Penelitian Manajemen**, Edisi 5, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam, 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi Keempat, Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson, J.L., Ivancevich, J.M., Donnely, J.H., dan Konopaske, R. (2006), *Organizations:Behavior, Structure, and Processes*.Edisi 12.The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Goleman D, 1995, **Emotional Intelligence**, Marca Registrada, New York
- Goleman, D. 2001. *Emotional intelligence untuk mencapai puncak prestasi*. Alih Bahasa: Alex Tri K.W. PT. Gramedia Pustaka Utama Jakarta.
- Ivancevich, J. M., Robert, K., Michel T. M., 2007, **Perilaku dan Manajemen Organisasi**, Jilid 1, Jakarta : PT. Gelora Aksara Pratama.
- Liliwari, Alo, 2004, **Wacana Komunikasi Organisasi**, Bandar Maju, Bandung
- Robbins, S., dan Timothy A. J., 2008, “Perilaku Organisasi, Organizational Behaviour”, Buku Terjemahan, Jakarta : Gramedia.
- Robbins, Stephen, 2003, **Perilaku Organisasi** Jilid 1, PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Sugiyono, 2004, **Metode Penelitian Bisnis**, Alfabeta, Bandung.
- Veitzal Rivai dan Fawzi, 2005, **Performance Appraisal**, Rajagrafindo Persada, Jakarta
- Jurnal, 2003, **Implikasi Self-Efficacy Terhadap Sumber Daya Manusia**, Lintasan Ekonomi Volume XX Nomor 2, Universitas Gadjah Mada.



Kristiyana, Naning, 2018, Perbedaan Gender Peran konflik, Kecerdasan emosional dan Kinerja Pegawai Marketing Perusahaan Farmasi Di Jawa Tengah (Studi Pada PT. Takeda Surakarta), Maksipreneur Vol. 8 Nomor 1 , Universitas Proklamasi Yogyakarta.

Febrina dan Desi (2013) Hubungan Self Efficacy dengan prestasi belajar siswa akselerasi.  
Penelitian Putu Eka dan I Made Arta (2016) dengan judul Pengaruh Sel Efficacy dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai sekretariat Kabupaten Klungkung,