

## PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KEADILAN PROSEDURAL KARYAWAN PADA KEPUASAN NASABAH

Ida Ayu Rat Widiari

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia

e-mail: dayuratwidia@yahoo.com

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional dan keadilan prosedural karyawan pada kepuasan nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Renon, Denpasar. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 140 orang nasabah dengan metode *non probability sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan teknik Regresi Linier Berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan keadilan prosedural secara parsial berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan nasabah. Implikasi penelitian ini adalah karyawan harus menunjukkan sikap yang lebih baik dalam mengendalikan emosi dan lebih mengutamakan kepentingan nasabah dengan memberikan perlakuan secara adil sesuai dengan prosedur yang berlaku di perusahaan untuk lebih meningkatkan kepuasan nasabah.

**Kata kunci** : kecerdasan emosional, keadilan prosedural, kepuasan nasabah.

### ABSTRACT

*The purpose of this study is to analyze the influence of emotional intelligence and procedural justice of employees on customer satisfaction in Branch Office of PT. Bank Pembangunan Daerah Bali, Renon, Denpasar. The number of samples taken were 140 customers with non-probability sampling method. Data were collected using questionnaire and analyzed by multiple linear regression techniques. The results show that emotional intelligence and procedural justice was influence on customer satisfaction positively. The implication of this research is that employees have to show better attitude in controlling their emotion and focus more to the interests of customers by providing fair treatment in accordance with procedures prevailed in endeavour to improve customer satisfaction.*

**Keywords:** *emotional intelligence, procedural justice, customer satisfaction*

### PENDAHULUAN

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi telah mendorong perkembangan aktivitas dunia usaha, termasuk perbankan. Dengan semakin pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, semua perusahaan semakin dituntut untuk mampu mengembangkan atau menciptakan produk-produk yang sesuai dengan kebutuhan pasar. Tidak terkecuali dengan perusahaan perbankan yang selalu dituntut untuk memberikan layanan yang terbaik untuk produk-produk yang disediakan bagi nasabah agar dapat selalu memenangkan persaingan. Menurut Undang-undang Perbankan No.10/1998, bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dana tersebut ke masyarakat dalam bentuk kredit guna meningkatkan taraf hidup masyarakat (Kementerian Negara Sekretaris Negara Republik Indonesia, 1998). Demi menghadapi persaingan yang ketat dalam mencapai kinerja yang ditargetkan, maka seluruh komponen yang ada dalam perusahaan

perbankan harus mampu memilih dan mempekerjakan karyawan yang memiliki kemampuan sesuai dengan yang dibutuhkan (Mangkunegara, 2007:9).

Karyawan merupakan salah satu aset perusahaan yang harus dikelola dengan baik karena mempengaruhi keberhasilan suatu perusahaan (Karmandita & Subudi, 2013). Seringkali perusahaan tidak dapat bersaing karena masalah pengelolaan sumberdaya manusia dalam melakukan kegiatan bisnis, sehingga tidak dapat mencapai kinerja dan memberikan kepuasan kepada konsumen secara optimal (Koesmono, 2005). Dalam melaksanakan tugasnya, karyawan tidak hanya dilihat dari kemampuan intelektualnya, tetapi juga dari kemampuan dalam menguasai dan mengelola diri sendiri, semangat yang dimiliki, serta kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain, termasuk dengan nasabah dalam perusahaan perbankan demi mencapai tingkat kepuasan nasabah (Trihandini, 2005; Natasha, 2011).

Nilai kepuasan nasabah sangat penting sebagai indikator hubungan jangka panjang dalam menjaga

kestabilan, kemajuan, dan keuntungan dalam suatu perusahaan perbankan (Deeter-Schmelz et al., 2003; Gaurav, 2008). Kotler (2008:177), menyatakan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang setelah adanya perbandingan antara harapan dan hasil yang diterima. Ueltschy et al.(2007) mengajukan argumen bahwa kepuasan nasabah adalah sikap yang diterima setelah proses akhir dari suatu aktivitas yang dibentuk secara psikologi berdasarkan apa yang diharapkan dengan apa yang diterima. Sehubungan dengan definisi tersebut, Zeithaml dan Bitner (2000) mengemukakan bahwa terciptanya kepuasan seseorang didasari atas respon yang baik dari orang lain. Hal tersebut tidak berbeda jauh dengan apa yang terjadi di perusahaan perbankan dalam menciptakan kepuasan nasabah. Nasabah akan memilih bank yang mampu memberikan kepuasan, baik dalam aktivitas layanan yang diberikan maupun jasa yang ditawarkan (Meng & Elliot 2008).

Kecerdasan emosional karyawan besar peranannya dalam memberikan layanan kepada nasabah. Komponen emosional merupakan atribut mendasar dalam membentuk kepuasan nasabah (Cronin et al, 2000), karena tanpa kecerdasan emosional yang memadai, nasabah tidak akan merasa puas dengan layanan yang diberikan karyawan. Kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang dalam mengenali perasaan dan memahaminya sendiri lalu mengekspresikannya dalam bentuk pengaturan emosi (Goleman, 2007:512). Dijelaskan lebih lanjut bahwa seseorang yang memiliki kecerdasan emosional yang baik, dipercaya akan lebih efektif dan memiliki tingkat *performance outcome* yang lebih tinggi dibanding dengan karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang relatif rendah, karena kecerdasan emosional menyumbang 80 persen dari faktor penentu kesuksesan, sedangkan sisanya adalah kecerdasan intelektual. Jika dihubungkan dengan pekerjaan, kecerdasan emosional karyawan merupakan aspek penting bagi keberhasilan organisasi dalam aplikasi kerja, dan menurut Kernbarch dan Schutte (2005), salah satu variabel organisasi selain kecerdasan emosional adalah kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah terbentuk jika karyawan di setiap perusahaan berkinerja tinggi untuk memenuhi berbagai tingkatan kebutuhan nasabah (Djati & Darmawan, 2005).

Terdapat beberapa keuntungan yang dirasakan jika karyawan memiliki kecerdasan emosional yakni mampu membangun hubungan yang baik dengan karyawan lainnya maupun nasabah, meningkatkan

produktivitas kerja dalam mencapai tingkat prestasi kerja, dan mengurangi kecelakaan kerja (Asifah, 2013). Selain kecerdasan emosional, faktor lain yang mampu mempengaruhi kepuasan nasabah adalah keadilan prosedural yang ditunjukkan karyawan. Keadilan prosedural dalam perusahaan merupakan persepsi keadilan yang diberikan seseorang sesuai dengan prosedur, kebijakan, dan aturan yang berlaku dalam perusahaan dalam pengambilan keputusan (Kau & Loh, 2006; Yuliana, 2012; Blodgett et al., 1997). Hasamrini dan Yuniawan (2008) dan Basri (2011) juga mengajukan pandangannya bahwa keadilan prosedural merupakan keadilan yang diberikan sesuai dengan prosedur yang ada untuk mengalokasikan keputusan.

Keadilan prosedural dapat dipergunakan sebagai salah satu cara perusahaan dalam pemecahan masalah yang dihadapi (Lind & Tyler, 1998) (dalam Severt, 2002). Menurut Saxby et al. (2000), keadilan prosedural memiliki tujuan yang sangat baik dalam proses pemecahan perselisihan yakni mendorong kelanjutan hubungan yang produktif antara pihak-pihak yang berselisih. Nasabah perusahaan perbankan yang semakin kritis dan semakin sadar akan hak mereka dalam mendapatkan layanan sesuai dengan yang diinginkan mengakibatkan perusahaan dituntut untuk senantiasa berupaya untuk meminimalisir kegagalan layanan dengan tetap menerapkan keadilan sebagai salah satu faktor penentu kepuasan nasabah. Hal tersebut didukung oleh pendapat Suwardi (2011) yang menyatakan bahwa pengukuran tingkat kepuasan konsumen dapat berpengaruh positif pada layanan yang disediakan, termasuk nasabah perusahaan perbankan. Maka dari itu, Hoccut et al. (2006) berargumen bahwa dalam suatu perusahaan, khususnya perbankan, karyawan yang berada pada barisan depan (*frontliner*) diharapkan mampu memberikan respon yang cepat pada proses transaksi.

PT. Bank Pembangunan Daerah Bali sebagai bank umum yang didirikan pada tanggal 5 Juni 1962 memiliki visi yakni “Menjadi bank terkemuka dalam melayani Usaha Menengah Kecil dan Mikro (UMKM) dalam mendorong pertumbuhan perekonomian Bali” (Nurchaya dkk., 2012). Sejalan dengan visi tersebut tingkat kecerdasan emosional dan keadilan prosedural yang diterapkan dengan baik oleh karyawan memang sangat dibutuhkan. Mengingat PT. Bank Pembangunan Daerah Bali merupakan perusahaan yang bergerak di bidang layanan jasa perbankan, maka kepuasan nasabah menjadi perhatian utama. Saat ini, PT. BPD

Bali merumuskan konsep relasional dengan menjangkau lebih banyak nasabah untuk mampu mencapai target yang ditetapkan dengan memberikan layanan terbaik kepada nasabah. Akan tetapi, berdasarkan observasi awal, ditemukan permasalahan di PT. BPD Bali Kantor Cabang Renon, Denpasar mengenai sikap karyawan dalam melayani nasabah.

Berdasarkan penelusuran pada kesan-kesan tertulis dalam kotak saran, ditemukan keluhan nasabah atas layanan yang diberikan oleh karyawan. Keluhan tersebut antara lain berkaitan dengan sikap tidak ramah karyawan serta pemberian informasi yang tidak jelas dan menyinggung perasaan nasabah dalam layanan. Hal ini kemungkinan disebabkan antrean nasabah yang panjang. Selain itu, bisa saja karyawan pada saat itu merasa lelah, sehingga kurang mampu mengontrol emosinya dan kurang memberikan keadilan dalam batas waktu layanan antara nasabah satu dengan nasabah yang lainnya. Dari pesan-pesan tersebut juga tersurat bahwa nasabah menyarankan kepada perusahaan agar meningkatkan kualitas layanan melalui perbaikan sikap karyawan dalam memberikan layanan.

Melihat permasalahan tersebut, wajar jika tingkat kecerdasan emosional dan keadilan sesuai prosedur yang berlaku diangkat menjadi topik dalam menumbuhkan rasa kepuasan nasabah. Maka dari itu, karyawan perlu memiliki tingkat kecerdasan emosional dan menunjukkan keadilan prosedural dalam memberikan layanan yang optimal. Upaya perbaikan ini sebaiknya diawali dari kantor cabang terbesar, yang menurut Nurcahya, dkk. (2012) adalah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali, Kantor Cabang Renon Denpasar. Alasannya adalah, jika penerapan kecerdasan emosional karyawan dan keadilan prosedural karyawan dapat dilakukan mulai dari kantor cabang yang paling besar, maka untuk kantor cabang lainnya, upaya ini akan lebih mudah dilakukan.

Secara empiris, model penelitian yang digunakan untuk merumuskan keterkaitan pengaruh kecerdasan emosional dan keadilan prosedural karyawan pada kepuasan nasabah diadopsi dari *Equity Theory* (Teori Keadilan) yang terkait dengan keadilan prosedural. Teori ini menggambarkan perbandingan antara pengorbanan dengan apa yang diterima, dengan menempatkan keadilan sebagai variabel untuk mengukur evaluasi kinerja karyawan melalui kepuasan yang dirasakan pelanggan/nasabah (Badawi, 2012). Teori keadilan dapat dibagi menjadi tiga dimensi yakni keadilan interaksional, keadilan

prosedural, dan keadilan distributif (Subakti & Wiyarini, 2010).

Dijelaskan lebih lanjut bahwa keadilan distributif merupakan keadilan yang dipersepsikan oleh pelanggan sebagai hasil dari layanan karyawan. Bentuk keadilan ini berupa pemberian kompensasi (hadiah, permintaan maaf, penggantian produk). Keadilan prosedural merupakan keadilan yang dipersepsikan oleh pelanggan sebagai layanan dari karyawan dalam bentuk keadilan atas prosedur-prosedur perusahaan yang sebenarnya. Keadilan interaksional merupakan keadilan yang dipersepsikan pelanggan sebagai layanan yang diberikan oleh karyawan dalam bentuk sikap antara lain kesopanan, kejujuran, dan usaha.

Selain Teori Keadilan, studi ini juga menggunakan teori emosi yaitu *Emergency Cannon* sebagai acuan. Teori ini berkaitan dengan gejala emosi seseorang ketika menghadapi situasi genting. Pada umumnya, seseorang (karyawan) akan mengeluarkan emosinya ketika menghadapi situasi darurat dalam melakukan pekerjaan. Emosi tersebut bisa dikendalikan jika karyawan memiliki kecerdasan emosional, sehingga semua pekerjaan terselesaikan dengan baik (Simorangkir, 2010).

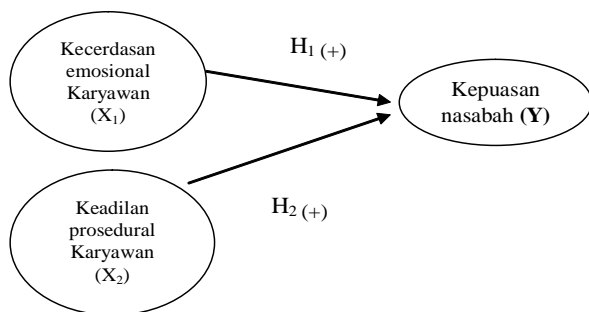
Penelitian ini juga mengacu pada beberapa studi empiris yakni penelitian Giardini dan Frese (2008), Natasha (2012), dan Kaura (2011) yang menunjukkan hasil bahwa kecerdasan emosional karyawan memberikan dampak positif bagi kepuasan nasabah bidang perbankan. Temuan penelitian Olamilekan dan Dastane (2014) pada industri kecantikan dan *spa* di Malaysia juga menunjukkan bahwa kecerdasan emosional yang dimiliki karyawan berkaitan erat dengan pemberian layanan, sehingga pelanggan merasakan kepuasan. Ini berarti seiring dengan pernyataan tentang kecerdasan emosional yang dikemukakan oleh Goleman (2007:52), dimana semakin tinggi tingkat kecerdasan emosional yang dimiliki karyawan dalam melayani nasabah, semakin tinggi pula tingkat efektifitas dalam bekerja yang selanjutnya berdampak pada kinerja yang lebih tinggi. Hasil penelitian Bodroastuti (2012) dan Desmiati (2010) juga menunjukkan hasil bahwa *emotional factor* yang termasuk dalam kualitas layanan perusahaan mempengaruhi kepuasan yang dirasakan konsumen pada saat melakukan interaksi pembelian. Itu artinya, dengan pengendalian emosi yang dilakukan saat melayani pelanggan, akan berdampak pada perasaan puas yang dialami oleh pelanggan.

Mengenai keadilan prosedural, Kau and Loh (2006) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa keadilan prosedural yang diterapkan oleh karyawan dalam perusahaan mampu memberikan kepuasan nasabah. Hal demikian juga diungkapkan oleh Assefa (2014) dalam penelitiannya di Bank Ethiopia. Tidak hanya di perusahaan perbankan, di rumah sakitpun terindikasi bahwa keadilan prosedural dalam penanganan pasien berdampak positif pada kepuasan pasien di Rumah Sakit Prima Medika (Astuti, 2012). Berdasarkan teori, kajian konseptual, dan kajian-kajian studi empiris sebelumnya, maka dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut.

**H<sub>1</sub>** : Kecerdasan emosional berpengaruh positif pada kepuasan nasabah.

**H<sub>2</sub>** : Keadilan prosedural berpengaruh positif pada kepuasan nasabah.

Berdasarkan hipotesis yang dirumuskan, maka dapat diajukan model penelitian seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1.



**Gambar 1 : Model penelitian**

## METODE

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Renon, Denpasar. Subjek penelitian pada studi ini adalah nasabah yang berkunjung ke PT. BPD Bali Kantor Cabang Renon, Denpasar. Populasi bersifat *infinite* dimana jumlahnya tidak diketahui karena merupakan rahasia bank. Penentuan sampel berdasarkan *non probability sampling*, khususnya *accidental sampling* yakni teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Dalam hal ini, yaitu siapa saja yang secara kebetulan ditemui oleh peneliti saat berkunjung dalam kapasitasnya sebagai nasabah atau dapat dikatakan sebagai orang yang memiliki kepentingan dengan PT. Bank BPD Bali Cabang Renon, Denpasar, dapat digunakan sebagai sampel. Jumlah sampel yang diambil menggunakan panduan yang dikemukakan

oleh Wibisono (2000:55) (dalam Indah, 2009), yakni ukuran sampel untuk setiap penelitian harus berada antara 30 dan 500, dalam hal ini tergantung dari jumlah parameter/indikator yang diestimasi dengan pedoman  $(5-10) \times$  jumlah indikator yang diestimasi. Penelitian ini mempunyai 14 indikator penelitian, sehingga dengan menggunakan pedoman yang telah dijelaskan, maka besarnya sampel adalah ditentukan sebagai berikut.

$$n = 14 \times 10 = 140$$

Keterangan:

$n$  = jumlah sampel yang akan diteliti

10 = nilai untuk mengukur indikator penelitian

14 = jumlah indikator penelitian

Untuk alasan representasi sampel, maka jumlah sampel dalam penelitian ini yang diambil hanya sebesar 140 responden, dengan distribusi masing-masing sampel sebanyak 28 sampel berdasarkan keperluannya berkunjung ke Bank dengan rincian seperti yang disajikan pada Tabel 1.

**Tabel 1. Distribusi Sampel**

No.	Keperluan berkunjung	Jml Sampel
1	Transaksi di <i>teller</i>	28
2	<i>Customer service</i>	28
3	Kas daerah	28
4	Pemasaran kredit	28
5	Pajak	28
Total		140

Sumber: data primer

Objek yang digunakan pada penelitian ini adalah kecerdasan emosional karyawan, keadilan prosedural karyawan, dan kepuasan nasabah. Data penelitian menggunakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Kepuasan nasabah didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang setelah adanya perbandingan antara harapan dan hasil yang diterima (Kotler, 2008:177). Variabel ini diukur dari empat indikator yakni berdasarkan respon yang diberikan karyawan, persepsi kinerja karyawan, kepuasan terhadap layanan yang diberikan karyawan, dan kepuasan terhadap pengambilan keputusan dalam proses transaksi.

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang dalam mengenali perasaan dan memahaminya sendiri lalu mengekspresikannya dalam bentuk pengaturan emosi (Goleman, 2007:512). Variabel ini diukur melalui lima indikator yakni kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi,

pengaturan sosial, dan keterampilan sosial yang dimiliki karyawan dalam melayani nasabah (Goleman, 2007:58). Keadilan prosedural pada perusahaan didefinisi sebagai persepsi keadilan yang diberikan seseorang sesuai dengan prosedur, kebijakan, dan aturan yang berlaku dalam perusahaan dalam pengambilan keputusan (Kau dan Loh, 2006). Variabel ini diukur mealui lima indikator yang dikembangkan oleh Kau & Loh, (2006) yakni *process control*, *decission control*, *accessibility*, *timing/speed*, dan *flexibility* yang ditunjukkan karyawan dalam melayani nasabah.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis Regresi Linear Berganda. Pengukuran kuesioner dalam penelitian ini menggunakan Skala *Likert* yang terdiri atas lima alternatif jawaban yang diberi nilai 1 sampai 5. Nilai 1= sangat tidak setuju; 2= setuju; 3= netral; 4 =setuju; dan 5=sangat setuju. Pengujian instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji Asumsi Klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heterokedastisitas. Setelah dilakukan Uji Asumsi Klasikbarulah dilakukan analisis untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hipotesis pada penelitian ini diuji dengan menggunakan uji parsial (*t-test*) untuk mengetahui hubungan antar

variabel. Dari analisis data akan diuji juga variabel yang lebih kuat pengaruhnya pada kepuasan nasabah diantara dua variabel bebas yang diteliti.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Karakteristik Responden**

Uraian secara deskriptif tentang karakteristik responden penelitian dapat dilihat pada Tabel 2. Dari segi usia, responden yang paling banyak ditemui pada saat pengisian kuesioner berada pada kelompok 18-28 tahun, yakni sebanyak 57 orang (41 %). Ini dikarenakan pada saat penelitian, mereka yang berada pada rentangan umur inilah paling banyak ditemui dan berkenan untuk berpartisipasi untuk mengisi kuesioner. Berdasarkan jenis kelamin, laki-laki tampak mendominasi, yaitu sebanyak 78 orang atau 56 persen. Dalam proses penyebaran kuesioner, peneliti mengalami bahwa terdapat indikasi nasabah berjenis kelamin laki-laki relatif lebih mudah dimintai kesediaannya dalam mengisi kuesioner dibandingkan nasabah perempuan. Berdasarkan pekerjaan, nasabah yang paling banyak ditemui adalah mereka yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil karena kebanyakan dari gaji mereka berasal dari rekening di PT. Bank Pembangunan Daerah Bali (sebanyak 56 orang nasabah atau 40 %). Berdasarkan

**Tabel 2. Karakteristik Responden Menurut Usia, Jenis Kelamin, Pekerjaan, dan Status Perkawinan**

No.	Karakteristik	Klasifikasi	Jumlah (orang)	Persentase
1	Usia	18-28 tahun	57	41
		29-39 tahun	48	34
		40-50 tahun	29	21
		51-61 tahun	6	4
	Jumlah		140	100
2	Jenis kelamin	Laki-laki	78	56
		Perempuan	62	44
	Jumlah		140	100
3	Pekerjaan	Mahasiswa	16	11
		Dosen	13	9
		Pegawai Negeri Sipil	56	40
		Pegawai Swasta	26	19
		Wiraswasta	29	21
	Jumlah		140	100
4	Status perkawinan	Menikah	87	62
		Belum Menikah	53	38
	Jumlah		140	100

Sumber : data primer diolah

status perkawinan, mereka yang berstatus menikah hampir dua kali lipat dari responden yang belum menikah. Hal ini disebabkan mereka yang sudah menikah cenderung lebih banyak memiliki keperluan dalam urusan perbankan dalam hal transaksi seperti pembayaran pajak, peminjaman kredit, penarikan uang tunai, pembukaan rekening deposito, dan lain-lain.

### Deskripsi Variabel Penelitian

Menurut Suharso (2010:21), pendeskripsian tanggapan responden mengenai variabel-variabel dalam penelitian dilakukan dengan penggolongan rata-rata skor jawaban responden pada skala pengukuran yang ditetapkan ke dalam lima kategori. Selanjutnya kategori diformulasi ke dalam suatu rentangan nilai yang diperoleh dari nilai batas tertinggi dikurangi nilai batas terendah lalu dibagi dengan total nilai yang digunakan  $\{((5-1):5 = 0,8)\}$ . Jadi, kriteria pengukurannya adalah sebagai berikut.  
 Skor 1,00 – 1,80 = sangat buruk  
 Skor 1,81 – 2,60 = buruk  
 Skor 2,61 – 3,40 = cukup  
 Skor 3,41 – 4,20 = baik  
 Skor 4,21 – 5,00 = sangat baik

Sebagian besar dimensi kecerdasan emosional yang dimiliki karyawan dalam melayani nasabah memiliki nilai yang tinggi. Nilai tertinggi jawaban responden mengenai “hubungan karyawan dalam tim” yakni sebesar 4,26 dan nilai terendah mengenai “kesigapan karyawan dalam melayani nasabah” sebesar 3,79. Jumlah nilai pada setiap dimensi keadilan

prosedural yang ditunjukkan karyawan dalam melayani nasabah memiliki nilai yang tinggi. Nilai tertinggi jawaban responden ditunjukkan pada pernyataan tentang “kebebasan yang diberikan karyawan pada nasabah untuk meminta bantuan sesuai dengan nomor antrean yang telah diberikan” yakni sebesar 4,29 dan nilai terendah pada pernyataan “karyawan cepat tanggap dalam merespon apa yang nasabah katakan” sebesar 3,78. Begitu pula dengan dimensi kepuasan nasabah yang dirasakan karyawan dalam layanan yang dilakukan nasabah memiliki nilai yang tinggi. Nilai tertinggi jawaban responden ditunjukkan pada pernyataan “saya merasa puas dengan respon yang diberikan oleh karyawan PT. Bank BPD Bali Kantor Cabang Renon Denpasar” yakni sebesar 4,26 dan nilai terendah ada pada pernyataan saya merasa puas dengan keputusan saya melakukan transaksi di PT. Bank BPD Bali Kantor Cabang Renon Denpasar yakni dengan skor 4,13. Hal itu mungkin disebabkan adanya faktor lain selain sikap kecerdasan emosional dan keadilan prosedural yang dimiliki dan ditunjukkan karyawan dalam melayani nasabah.

### Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Pernyataan kuesioner dalam penelitian ini dapat dikatakan valid karena dari hasil uji validitas menunjukkan bahwa pernyataan kuesioner dari variabel kepuasan nasabah, kecerdasan emosional, dan keadilan prosedural memiliki nilai korelasi *Pearson Product Moment*  $> 0,3$  ( $p < 0,05$ ) (lihat Tabel 3).

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas**

No.	Variabel	<i>Pearson Correlation</i>	Probabilitas (sig)	Keterangan
1.	Kecerdasan emosional (X1)	0,604**	0,000	Valid
2.	Keadilan prosedural (X2)	0,738**	0,000	Valid
3.	Kepuasan nasabah (Y)	0,882**	0,000	Valid

Sumber : data primer diolah

Begitu pula dengan hasil uji reliabilitas yang menunjukkan bahwa variabel kepuasan nasabah, kecerdasan emosional, dan keadilan prosedural

memiliki nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,6$ , sehingga seluruh indikator dapat dikatakan reliabel (Tabel 4).

**Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas**

No.	Variabel	Koefisien Cronbach's Alpha
1	Kecerdasan emosional (X1)	0,874
2	Keadilan prosedural (X2)	0,786
3	Kepuasan nasabah (Y)	0,904

Sumber : data primer diolah

**Uji Asumsi Klasik**

Uji Normalitas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi, variabel terikat yaitu kepuasan nasabah ataupun variabel bebas yang terdiri atas kecerdasan emosional dan keadilan prosedural memiliki distribusi yang normal. Uji normalitas data pada penelitian ini menggunakan statistik *Kolmogorov-Smirnov*. Apabila *Sig. (2-tailed)* yang dihasilkan lebih besar dari *level of significant* yang dipakai (5%), maka data atau residual yang dianalisis

dikatakan berdistribusi normal. Berdasarkan pengujian yang dilakukan, maka diperoleh hasil uji yang menunjukkan nilai *Asymp. Sig.* masing-masing variabel > 0,05, yaitu sebesar 0,551, sehingga dapat disimpulkan bahwa model uji telah memenuhi syarat normalitas data (Tabel 5).

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas yang ditunjukkan pada Tabel 6 dapat disimak bahwa tidak terdapat gejala multikoleniaritas antar variabel bebas dalam model yang dibangun. Ketiadaan gejala

**Tabel 5. Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		<i>Unstandardized Residual</i>
	<i>N</i>	140
<i>Normal Parameters<sup>a,b</sup></i>	<i>Mean</i>	0E-7
	<i>Std. Deviation</i>	1,86317097
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	,067
	<i>Positive</i>	,045
	<i>Negative</i>	-,067
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>		,796
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		,551
<i>a. Test distribution is Normal</i>		
<i>b. Calculated from data</i>		

Sumber : data primer diolah

multikolinearitas ini ditunjukkan dari nilai *variance inflation factor (VIF)* yang berada di sekitar angka 1 atau lebih kecil dari 10 dan toleransi (*tolerance*) yang mendekati angka 1 atau lebih besar dari 0,1.

**Tabel 6. Hasil Uji Multikolinieritas**

Model	<i>Collinearity Statistic</i>	
	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
X <sub>1</sub>	0,441	2,267
X <sub>2</sub>	0,441	2,267

Sumber : data primer diolah

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu

pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah model yang tidak mengandung gejala heterokedastisitas. Uji heterokedastisitas pada penelitian ini dilakukan dengan uji *Glejser*. Apabila nilai signifikansi yang dihasilkan pada masing-masing variabel bebas lebih besar dari 0,05, maka model terbebas dari heterokedastisitas. Tabel 7 menunjukkan bahwa nilai signifikansi setiap variabel lebih besar dari 0,05, sehingga model uji terbebas dari gejala heterokedastisitas.

Setelah bebas dari uji Asumsi Klasik, pengujian hipotesis dilanjutkan dengan menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda, dengan hasil seperti yang ditunjukkan pada Tabel 8.

**Tabel 7. Hasil Uji Heterokedastisitas**

No.	Variabel	Sig.	Keterangan
1.	Kecerdasan emosional ( X <sub>1</sub> )	0,146	Bebas heterokedastisitas
2.	Keadilan prosedural ( X <sub>2</sub> )	0,189	Bebas heterokedastisitas

Sumber : data primer diolah

**Tabel 8. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	-1,646	1,485		1,109	0,270
	X1	0,154	0,036	0,364	4,281	0,000
	X2	0,434	0,084	0,438	5,156	0,000

a. *Dependent Variable: Y(Kepuasan Nasabah)*

b. *Independent Variable: X1 (kecerdasan emosional) dan X2 (keadilan prosedural)*

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. error of the estimate	Durbin-Watson
1	,750 <sup>a</sup>	,563	,557	1,87672	1,846

a. *Predictors: (Constant), X2, X1*

b. *Dependent Variable: Y*

Sumber : data primer diolah

Keterangan:

Y = Kepuasan nasabah

X<sub>1</sub> = Kecerdasan emosional

X<sub>2</sub> = Keadilan prosedural

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 8 dapat dijelaskan hal-hal berikut ini.

X<sub>1</sub> = 0,154, artinya kecerdasan emosional berpengaruh positif pada kepuasan nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Renon, Denpasar. Hal ini menunjukkan bahwa bila kecerdasan emosional meningkat, maka kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan juga. Dengan demikian, hipotesis 1 memperoleh konfirmasi dalam studi ini.

X<sub>2</sub> = 0,434, artinya keadilan prosedural berpengaruh positif pada kepuasan nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Renon, Denpasar. Hal ini menunjukkan bahwa bila kecerdasan emosional meningkat, maka kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan juga. Berarti, hipotesis 2, terdukung.

*Adjust R*<sup>2</sup> = 0,557, artinya bahwa kepuasan nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor cabang Renon Denpasar dipengaruhi oleh kecerdasan emosional dan keadilan prosedural karyawan sebesar 57,5 persen, dan sisanya sebesar 42,3 persen dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam model.

**Pengaruh Kecerdasan Emosional Karyawan pada Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan hasil analisis dapat dilihat bahwa nilai signifikansi variabel kecerdasan emosional karyawan adalah 0,000 ( $p < 0,05$ ). Koefisien regresi variabel kecerdasan emosional yang bernilai positif (0,154) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional karyawan berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan nasabah. Hal itu berarti semakin tinggi tingkat kecerdasan emosional yang dimiliki karyawan terhadap layanan yang diberikan pada nasabah, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah tercipta dari indikator kecerdasan emosional yakni karyawan mampu memahami emosinya sendiri dalam menghadapi nasabah dengan selalu memberikan senyuman kepada nasabah, karyawan mampu mengontrol emosinya dan tetap melakukan pekerjaan dengan sigap ketika kelelahan melayani nasabah, karyawan mampu memotivasi dirinya dengan ketelitian dan semangatnya dalam bekerja, karyawan mampu merasakan apa yang dirasakan nasabah, dan karyawan mampu menunjukkan solidaritas bekerja dalam tim saat melakukan transaksi dengan nasabah. Hal itu semua dapat dilakukan dengan baik oleh karyawan di PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Renon, Denpasar ketika melayani nasabah.

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang untuk mengenali perasaan dan memahaminya sendiri lalu mengekspresikannya dalam bentuk emosi. Karyawan yang memiliki tingkat kecerdasan emosional yang tinggi, akan lebih mampu bekerja secara efektif dalam melayani



nasabah dan meningkatkan *performance outcome* dibanding mereka yang memiliki kecerdasan emosional relatif rendah. Olamilekan dan Dastane (2014) dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kompetensi emosional yang dimiliki karyawan mampu memberikan kepuasan pada pelanggan yang berkunjung di 150 *spa* dan industri kecantikan di Malaysia. Ini berarti bahwa kompetensi yang dimiliki karyawan berpengaruh positif pada kepuasan pelanggan. Giardini and Frese (2008), dalam penelitiannya juga mengatakan bahwa kompetensi emosional konsultan keuangan di sebuah perusahaan perbankan berpengaruh positif pada respon nasabah yang diberikan. Bodroastuti (2012) dan Desmiati (2010) juga mengatakan bahwa *emotional factor* pada kualitas layanan di perusahaan yang berbeda memiliki pengaruh yang positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan. Dari pemaparan di atas maka penelitian ini telah sesuai dengan teori yang digunakan sebagai acuan dan sesuai dengan penelitian sebelumnya.

### **Pengaruh Keadilan Prosedural pada Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan persamaan regresi yang telah dijelaskan dapat dilihat bahwa nilai signifikansi variabel keadilan prosedural karyawan 0,000 ( $p < 0,05$ ) dan koefisien regresi variabel keadilan prosedural yang bernilai positif (0,434) menunjukkan bahwa keadilan prosedural karyawan berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Bali kantor Cabang Renon, Denpasar. Hal itu berarti semakin tinggi tingkat keadilan prosedural yang ditunjukkan karyawan terhadap layanan yang diberikan pada nasabah, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah. Keadilan prosedural memang harus ditunjukkan karyawan pada nasabah agar nasabah tidak merasa kecewa terhadap layanan yang diberikan. Ketika keadilan yang ditunjukkan karyawan sudah sesuai dengan prosedur yang ada, maka akan semakin banyak nasabah yang datang untuk melakukan transaksi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan dapat memberikan kebebasan kepada nasabah untuk meminta bantuan dalam proses transaksi sesuai nomor antrean yang telah diberikan seperti nasabah yang lainnya, karyawan mampu memberikan kebebasan kepada nasabah untuk menolak keputusan yang diberikan karyawan dalam penyampaian informasi saat transaksi, karyawan memberikan kemudahan dalam penentuan keputusan yang akan diambil nasabah, karyawan selalu cepat tanggap dalam merespon apa yang dikatakan nasabah tanpa membedakan satu nasabah dengan nasabah yang lainnya, dan karyawan

mampu bersikap fleksible pada setiap nasabah yang melakukan transaksi. Semua hal tersebut dapat ditunjukkan karyawan kepada nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon, Denpasar demi memuaskan kebutuhan nasabah.

Hasil penelitian Kau dan Loh (2006) menunjukkan bahwa keadilan prosedural berpengaruh signifikan pada kepuasan nasabah dalam pembelian telepon seluler. Assefa (2014), juga mengatakan bahwa keadilan prosedural karyawan berpengaruh positif pada kepuasan nasabah di 19 bank retail yang terletak di Adiss Ababa Ethiopia, dimana sampel yang digunakan sebanyak 400 nasabah yang mengalami kegagalan layanan yang ditemukan oleh bank dalam satu tahun terakhir. Temuan Astuti (2012) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pada kepuasan pasien di rumah sakit Prima Medika, dimana metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* dengan alat bantu aplikasi AMOS, dengan jumlah sampel sebanyak 126 orang. Dari pemaparan tersebut, maka penelitian ini telah sesuai dengan teori yang digunakan sebagai acuan dan sesuai dengan penelitian sebelumnya.

Variabel keadilan prosedural memiliki nilai *Standardized Coefficients Beta* sebesar 0,438 yaitu memiliki nilai yang lebih besar dibandingkan dengan nilai dari variabel kecerdasan emosional yang hanya memiliki nilai *Standardized Coefficients Beta* sebesar 0,364. Berarti, keadilan prosedural berpengaruh lebih kuat pada kepuasan nasabah dibandingkan dengan kecerdasan emosional. Hal ini bisa jadi disebabkan setiap nasabah selalu menginginkan keadilan sesuai dengan hak yang harus mereka terima dari karyawan dalam mendapatkan layanan sesuai dengan ketentuan prosedur perusahaan tanpa harus membeda-bedakan setiap nasabah. Ketika keadilan prosedural diterapkan dengan baik oleh karyawan, maka nasabah merasa senang dan puas terhadap layanan yang diberikan dalam proses transaksi.

### **SIMPULAN DAN SARAN**

Kecerdasan emosional karyawan dan keadilan prosedural berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Renon Denpasar. Selain itu, keadilan prosedural karyawan memiliki pengaruh yang lebih besar pada kepuasan nasabah dibandingkan dengan kecerdasan emosional.

Berdasarkan simpulan tersebut, maka disarankan kepada para karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Renon, Denpasar untuk senantiasa berupaya menunjukkan keadilan pada

layanan nasabah sesuai dengan ketentuan prosedur yang telah ditetapkan perusahaan agar nasabah merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, dilihat dari hasil rata-rata terkecil nilai deskriptif variabel penelitian, karyawan yang bekerja di PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Renon, Denpasar harus lebih cepat tanggap dalam merespon perkataan nasabah dan lebih sigap mengambil tindakan dalam proses transaksi untuk lebih meningkatkan layanan dalam memuaskan kebutuhan nasabah.

Keterbatasan penelitian ini yakni hanya memasukkan dua variabel untuk menentukan kepuasan nasabah dan sampel yang digunakan hanya 140 responden. Maka dari itu, hendaknya pada penelitian selanjutnya menambahkan lebih banyak variabel yakni faktor-faktor kemampuan yang dimiliki oleh sumberdaya manusia dalam memuaskan kebutuhan nasabah dan menambahkan jumlah sampel agar hasil penelitian bisa lebih sempurna.

## REFERENSI

- Asifah, M. 2013. Pengaruh kecerdasan emosional terhadap produktivitas kerja karyawan. *Skripsi. Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta.*
- Assefa, E.S. 2014. The effects of justice oriented service recovery on customer satisfaction and loyalty in retail banks in Ethiopia. *Journal of Emerging Market, 4(1): 49-58.*
- Astuti, N. N.T. 2012. Pengaruh persepsi keadilan terhadap pengaruh kepuasan, rekomendasi dari mulut ke mulut, dan niat menggunakan kembali. *Jurnal Manajemen, 1(2): 208-220.*
- Badawi. 2012. Peran emosi memediasi keadilan distributif, prosedural, dan interaksional terhadap kepuasan pemulihan layanan. *Jurnal Manajemen, 1(1): 13-26.*
- Basri, Y. M. 2012. Hubungan antara keadilan prosedural, *job stress*, komitmen organisasi, dan keinginan berpindah. *Jurnal Akuntansi, 1(1): 23-37.*
- Blodgett, J.G., Hill, D.J., and Tax, S.S. 1997. The effect of distributive justice, procedural justice, and interactional justice on postcomplainant behavior. *The Journal of Retailing, 73(2): 185-210.*
- Bodroastuti, N. T. 2012. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PT. Sido Muncul Semarang. *Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggala, Semarang.*
- Cronin, J.J. Jr., Brady, M.K., and Hult, G.T.M. 2000. Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on customer behavioral intentions in service environment. *Journal of Retailing, 76(2): 193-218.*
- Deeter-Schmelz, D. R., and Sojka, J.Z. 2003. Developing effective sales people: exploring the link between emotional intelligence and sales performance. *The International Journal of Organizational Analysis, 11(3): 211-220.*
- Desmiati, Y. 2010. Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Esia di wilayah Jakarta Selatan. *Jurnal Manajemen Publik dan Bisnis, 1(1): 21-30.*
- Djati, S. P., dan Darmawan, D. 2005. Pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan, kepercayaan, dan kesetiaan pelanggan. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan, 7(1): 48-59.*
- Gaurav, K. 2008. Impact of relationship marketing strategy on customer loyalty. *The ICAFI Journal of Management Research, 7(11): 7-21.*
- Giardini, A., and Frese, G. 2008. Linking service employees' emotional competence to customer satisfaction: a multilevel approach. *The Journal of Management, 4: 1-35.*
- Goleman, D. 2007. *Social Intelligence.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hasmani, D.P., dan Yuniawan, A. 2008. Pengaruh keadilan prosedural dan distributif terhadap kepuasan kerja dan komitmen afektif. *Jurnal Bisnis Strategi, 17(1): 99-120*
- Hocutt, M A., Bowers, M.R., and Donavan, D.T. 2006. The art of service recovery: fact or fiction. *Journal of service Marketing, 3 :418-429.*
- Indah, L. 2009. Pengaruh *relationship marketing* terhadap peningkatan loyalitas nasabah pada PT. Bank Jatim Cabang Malang. *Skripsi Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya, Malang.*
- Karmandita, I.G.N., dan Subudi, M. 2014. Pengaruh kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan Si Doi Hotel dan Restoran Legian. *Jurnal Manajemen, 3(4):1171-1181.*
- Kau, A.K., and Loh, E.W.Y. 2006. The effect of service recovery on customer satisfaction: a comparison between complainants and non complainants. *The Journal of Service Marketing, 5: 101-111.*
- Kaura, P. 2011. Enormity of emotional intelligence in Indian banking sector. *Journal International Research & Educational Consortium, 2(1): 165-177.*
- Kementrian Negara Sekretaris Negara, 1998. <http://id.m.wikisource.org>. Diunduh pada Tanggal 2 April, 2015.

- Kernbach, S and Schutte, N.S. 2005. The impact of service provider emotional intelligence on customer satisfaction. *The Journal of Services Marketing*, 19(7) :438–444.
- Koesmono, H. T. 2005. Pengaruh budaya organisasi terhadap motivasi dan kepuasan kerja serta kinerja karyawan pada sub sektor industri kayu skala menengah di Jawa Timur. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, 7(1): 171-188.
- Kotler, P. 2008. Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium, diterjemahkan Benyamin Molan, Jakarta, PT. Prenhallindo.
- Meng, J., and Elliot, K.M. 2008. Investigation of structural relationship between service quality, switcing costs and customer satisfaction. *The Journal of Applied Business and Economics*, 1: 1-14.
- Natasha, A. 2011. Effect of employee’s personal competence and social competence on customer satisfaction and loyalty (Studies in PT. Bank OCBC NISP Malang). *Thesis*. Brawijaya University Graduate School of Economics.
- Nurchaya, I K., Semadi, L.S., dan Suprpti, N.W.S. 2012. Pengaruh manfaat relasional terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan*, 6(2):155-165.
- Olamilekan, O.A., and Dastane, O. 2014. Employee emotional competency in establishing consumer satisfaction and loyalty: mediate role of rapport in Malaysia spa and beauty industry. *International Journal of Accounting and Business Management*, 2(1): 8-16.
- Saxby, C. L., Tat, P.K., and Johansen, J.T. 2000. Measuring consumer perception of procedural justice in a complain context. *The Journal of Consumer Affairs*, 34(2): 206-216.
- Severt, D.S. 2002. The customer path to loyalty : a partial test relationship of prior experience, justice and customer satisfaction. *Dissertation*. Polytechnic Institute, State University Blacksburg, Virginia.
- Simorangkir, R. 2011. Hubungan kecerdasan emosional dengan kinerja perawat menurut persepsi pasien di RSUP Haji Adam Malik. *Skripsi*. Universitas Sumatera Utara.
- Subakti, N., dan Wiyarini, M. 2010. Pengaruh *service recovery* pada kepuasan pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(1): 22-42.
- Suwardi. 2011. Menuju kepuasan pelanggan melalui penciptaan kualitas layanan. *Jurnal Pengembangan Humaniora*, 11(1): 51-58.
- Trihandini, R.A.F.M. 2005. Analisis pengaruh kecerdasan intelektual, kecerdasan emos, dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan. *Tesis*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ueltschy, L.C., Laroche, M., Eggert, A., and Bindl, U. 2007. Service quality and satisfaction: an international comparison of professional services perceptions. *The Journal of Service Marketing*, 21(6): 410-423.
- Yuliana, R. 2012. Analisis pengaruh *strategy recovery* yang dilakukan perbankan terhadap kepuasan nasabah di kota Semarang. *Jurnal STIE Semarang*, 4(2): 3 9-52.
- Zeithaml, V.A., and Bitner, M.J. 2000. Service quality, profitability, and the economic worth of customers : what we know and what we need to learn. *Journal of The Academy of Marketing Sciences*, 28(1): 67-85.