

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL,
PEMBERDAYAAN KARYAWAN DAN KECERDASAN
BUDAYA PADA KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT BPD
NTT KANTOR CABANG UTAMA KOTA KUPANG**

SKRIPSI



**DISUSUN OLEH :
RICHARD MAXWIN SINA
11200998**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
YOGYAKARTA
2025**

HALAMAN PENGAJUAN

Diajukan kepada Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta
Untuk memenuhi sebagai Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen

Disusun Oleh:

RICHARD MAXWIN SINA

11200998

DUTA WACANA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2025

PERNYATAAN PENYERAHAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Richard Maxwin Sina
NIM/NIP/NIDN : 11200998
Program Studi : Manajemen
Judul Karya Ilmiah : Pengaruh Kecerdasan Emosional, Pemberdayaan
Karyawan dan Kecerdasan Budaya Pada Kepuasan Kerja
Karyawan PT BPD NTT Kantor Cabang Utama Kota
Kupang.

dengan ini menyatakan:

- a. bahwa karya yang saya serahkan ini merupakan revisi terakhir yang telah disetujui pembimbing/promotor/*reviewer*.
- b. bahwa karya saya dengan judul di atas adalah asli dan belum pernah diajukan oleh siapa pun untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Kristen Duta Wacana maupun di universitas/institusi lain.
- c. bahwa karya saya dengan judul di atas sepenuhnya adalah hasil karya tulis saya sendiri dan bebas dari plagiasi. Karya atau pendapat pihak lain yang digunakan sebagai rujukan dalam naskah ini telah dikutip sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.
- d. bahwa saya bersedia bertanggung jawab dan menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku berupa pencabutan gelar akademik jika di kemudian hari didapati bahwa saya melakukan tindakan plagiasi dalam karya saya ini.
- e. bahwa Universitas Kristen Duta Wacana tidak dapat diberi sanksi atau tuntutan hukum atas pelanggaran hak kekayaan intelektual atau jika terjadi pelanggaran lain dalam karya saya ini. Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran dalam karya saya ini akan menjadi tanggung jawab saya pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Kristen Duta Wacana.
- f. menyerahkan hak bebas royalti noneksklusif kepada Universitas Kristen Duta Wacana, untuk menyimpan, melestarikan, mengalihkan dalam media/format lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), dan mengunggahnya di Repositori UKDW tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan pemilik hak cipta atas karya saya di atas, untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan.

- g. bahwa saya bertanggung jawab menyampaikan secara tertulis kepada Universitas Kristen Duta Wacana jika di kemudian hari terdapat perubahan hak cipta atas karya saya ini.
- h. bahwa meskipun telah dilakukan pelestarian sebaik-baiknya, Universitas Kristen Duta Wacana tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan karya atau metadata selama disimpan di Repositori UKDW.
- i. mengajukan agar karya saya ini: *(pilih salah satu)*

- ☒ Dapat diakses tanpa embargo.
☐ Dapat diakses setelah 2 tahun.*
☐ Embargo permanen.*

Embargo: penutupan sementara akses karya ilmiah.

*Halaman judul, abstrak, dan daftar pustaka tetap wajib dibuka.

Alasan embargo *(bisa lebih dari satu)*:

- ☐ dalam proses pengajuan paten.
☐ akan dipresentasikan sebagai makalah dalam seminar nasional/internasional.**
☐ akan diterbitkan dalam jurnal nasional/internasional.**
☐ telah dipresentasikan sebagai makalah dalam seminar nasional/internasional ... dan diterbitkan dalam prosiding pada bulan ... tahun ... dengan DOI/URL ... ***
☐ telah diterbitkan dalam jurnal ... dengan DOI/URL artikel ... atau vol./no. ... ***
☐ berisi topik sensitif, data perusahaan/pribadi atau informasi yang membahayakan keamanan nasional.
☐ berisi materi yang mengandung hak cipta atau hak kekayaan intelektual pihak lain.
☐ terikat perjanjian kerahasiaan dengan perusahaan/organisasi lain di luar Universitas Kristen Duta Wacana selama periode tertentu.
☐ Lainnya (mohon dijelaskan)

**Setelah diterbitkan, mohon informasikan keterangan publikasinya ke repository@staff.ukdw.ac.id.

***Tuliskan informasi kegiatan atau publikasinya dengan lengkap.

Yogyakarta, 27 Januari 2026

Mengetahui,

Dra. Agustini Dyah Respati, M.B.A.
Tanda tangan & nama terang pembimbing
NIDN/NIDK 0503086101



Richard Maxwin Sina
Tanda tangan & nama terang pemilik karya/penulis
NIM 11200998

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**“PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, PEMBERDAYAAN KARYAWAN DAN
KECERDASAN BUDAYA PADA KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT BPD NTT
KANTOR CABANG UTAMA KOTA KUPANG”**

telah diajukan dan dipertahankan oleh:

Richard Maxwin Sina

11200998

dalam Ujian Skripsi Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

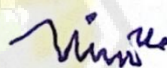
dan dinyatakan DITERIMA untuk menerima salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana
Manajemen pada tanggal 14 November 2025

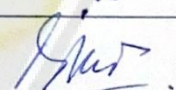
Nama Dosen

Tanda Tangan

1. Dr. Heru Kristanto, S.E., M.T.
(Ketua Tim Penguji)
2. Dra. Umi Murtini, M.Si.
(Dosen Penguji)
3. Dra. Agustini Dyah Respati, M.B.A.
(Dosen Pembimbing)







Yogyakarta, 10 Desember 2025

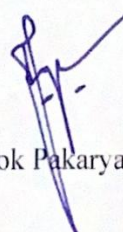
Disahkan Oleh :

Dekan Fakultas Bisnis



Dr. Perminas Pangeran, SE., M. Si.

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Elok Pakaryaningsih, M.Si

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi yang berjudul: **Pengaruh Kecerdasan Emosional, Pemberdayaan Karyawan dan Kecerdasan Budaya Pada Kepuasan Kerja Karyawan PT BPD NTT Kantor Cabang Utama Kota Kupang** adalah murni hasil karya dari penulis bukanlah salinan ataupun duplikasi dari karya orang lain di Perguruan Tinggi atau Lembaga mana pun. Apa yang saya kerjakan ini adalah untuk memenuhi persyaratan guna mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana.

Jika pada saat yang akan datang ditemukan bahwa skripsi ini merupakan salinan atau plagiat dari karya orang lain, maka penulis siap menerima konsekuensi apapun yang diberikan oleh pihak Universitas.

Yogyakarta, 10 Oktober 2025

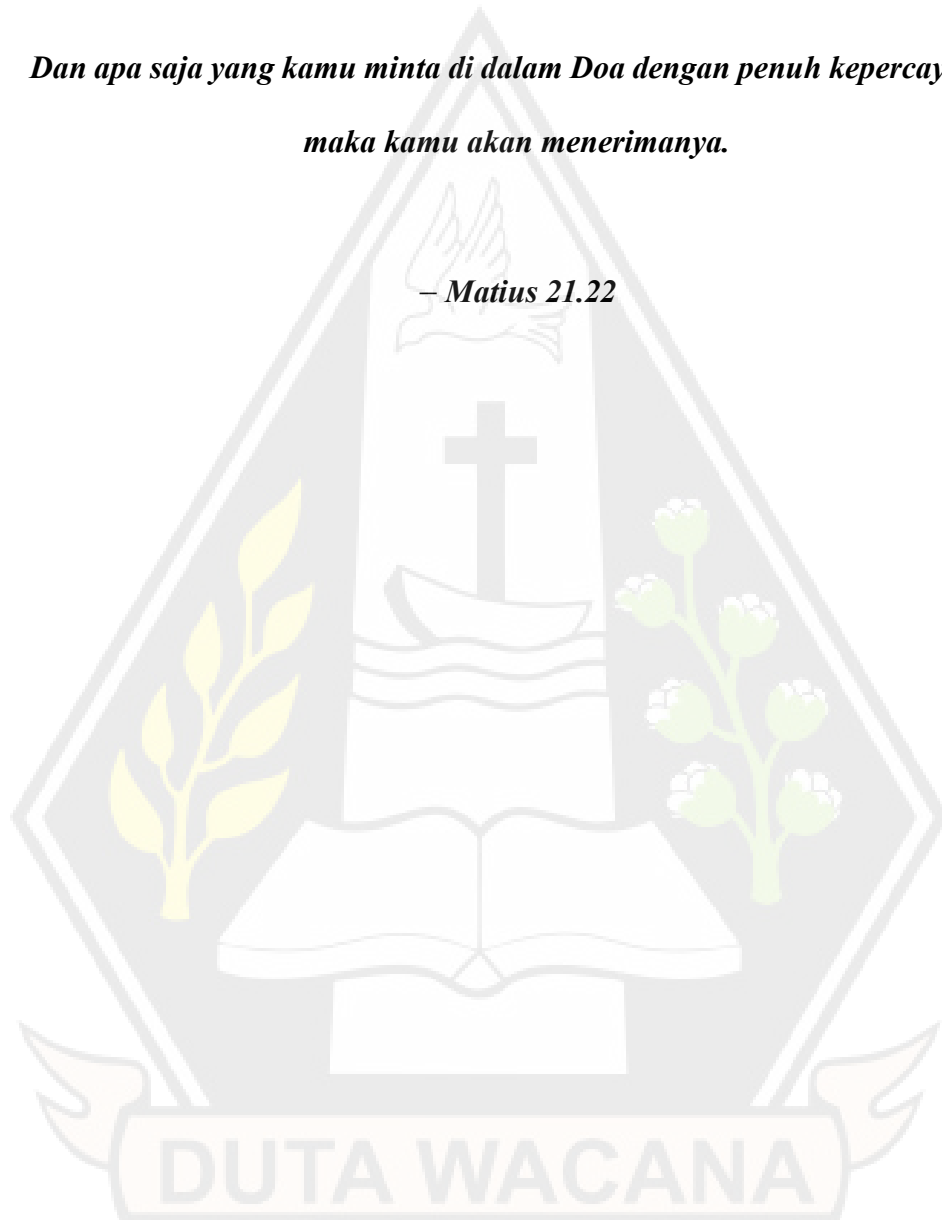


Richard Maxwin Sina

HALAMAN MOTTO

***Dan apa saja yang kamu minta di dalam Doa dengan penuh kepercayaan,
maka kamu akan menerimanya.***

– Matius 21.22

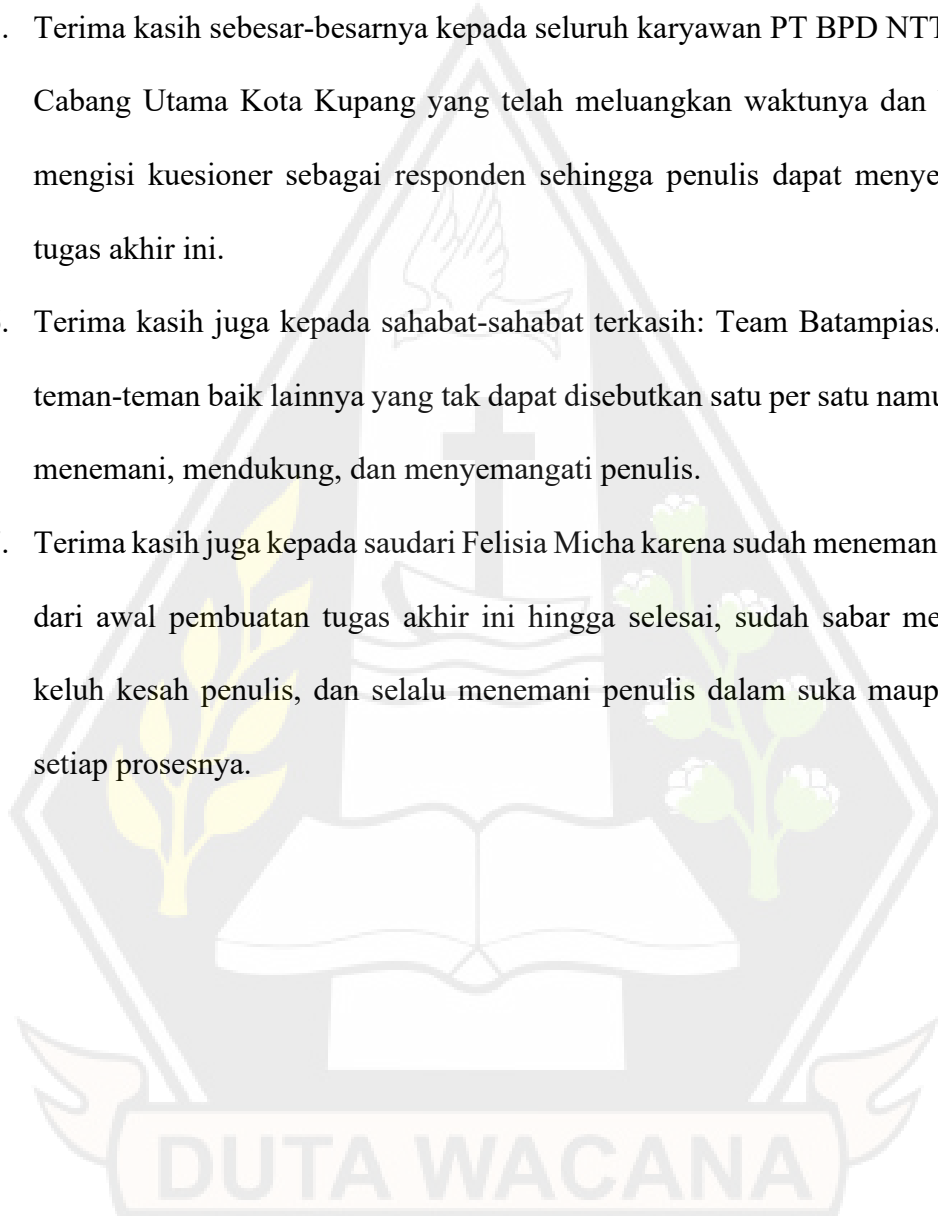


HALAMAN PERSEMBAHAN

Halaman ini merupakan ungkapan rasa syukur dan terimakasih penulis kepada semua orang yang telah terlibat secara langsung ataupun tidak langsung terhadap terselesaikannya penulisan tugas akhir ini serta selama penulis menempuh pendidikan di Program Studi Manajemen, Fakultas Binis, Universitas Kristen Duta Wacana.

1. Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, atas segala kemurahan dan penyertaan sehingga skripsi ini boleh terselesaikan pada waktu dan menurut rancangan Tuhan.
2. Kepada Orang tua tercinta, Bapak Jean Mantje Sina dan Ibu Marselia B Radja. Terimakasih sudah bersabar menunggu penulis menyelesaikan pendidikannya sampai saat ini. Terima kasih atas doa, waktu, tenaga, materi, dan kesabarannya menunggu penulis menyelesaikan tugas akhir. Terimakasih karena sudah memenuhi kebutuhan penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Kristen Duta Wacana. Terimakasih kepada kakak adik tercinta Beby dan Ocky karena sudah membantu penulis ketika penulis sedang jenuh dalam pengerjaan mereka yang membantu untuk menghibur.
3. Kepada Dosen Pembimbing, Ibu Dra. Agustini Dyah Respati, M.B.A. selaku dosen pembimbing selalu memberikan waktu, tenaga, pikiran dalam membantu dan mengarahkan penulis dalam pembuatan tugas akhir hingga akhirnya dapat diselesaikan dengan baik

4. Terima kasih kepada seluruh dosen Fakultas Bisnis di UKDW yang pernah mengajar maupun tidak atas bimbingan, ilmu dan wawasan yang Bapak/Ibu telah berikan kepada penulis selama penulis menempuh pendidikan.
5. Terima kasih sebesar-besarnya kepada seluruh karyawan PT BPD NTT Kantor Cabang Utama Kota Kupang yang telah meluangkan waktunya dan bersedia mengisi kuesioner sebagai responden sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Terima kasih juga kepada sahabat-sahabat terkasih: Team Batampias.id, serta teman-teman baik lainnya yang tak dapat disebutkan satu per satu namun selalu menemani, mendukung, dan menyemangati penulis.
7. Terima kasih juga kepada saudari Felisia Micha karena sudah menemani penulis dari awal pembuatan tugas akhir ini hingga selesai, sudah sabar mendengar keluhan penulis, dan selalu menemani penulis dalam suka maupun duka setiap prosesnya.



KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat juga kasih karunia-Nya penulis mampu menyusun serta menuntaskan skripsi ini, dengan judul “Pengaruh Kecerdasan Emosional, Pemberdayaan Karyawan dan Kecerdasan Budaya Pada Kepuasan Kerja Karyawan PT BPD NTT Kantor Cabang Utama Kota Kupang” yang penulis susun sebagai persyaratan demi mendapatkan gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Bisnis, Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

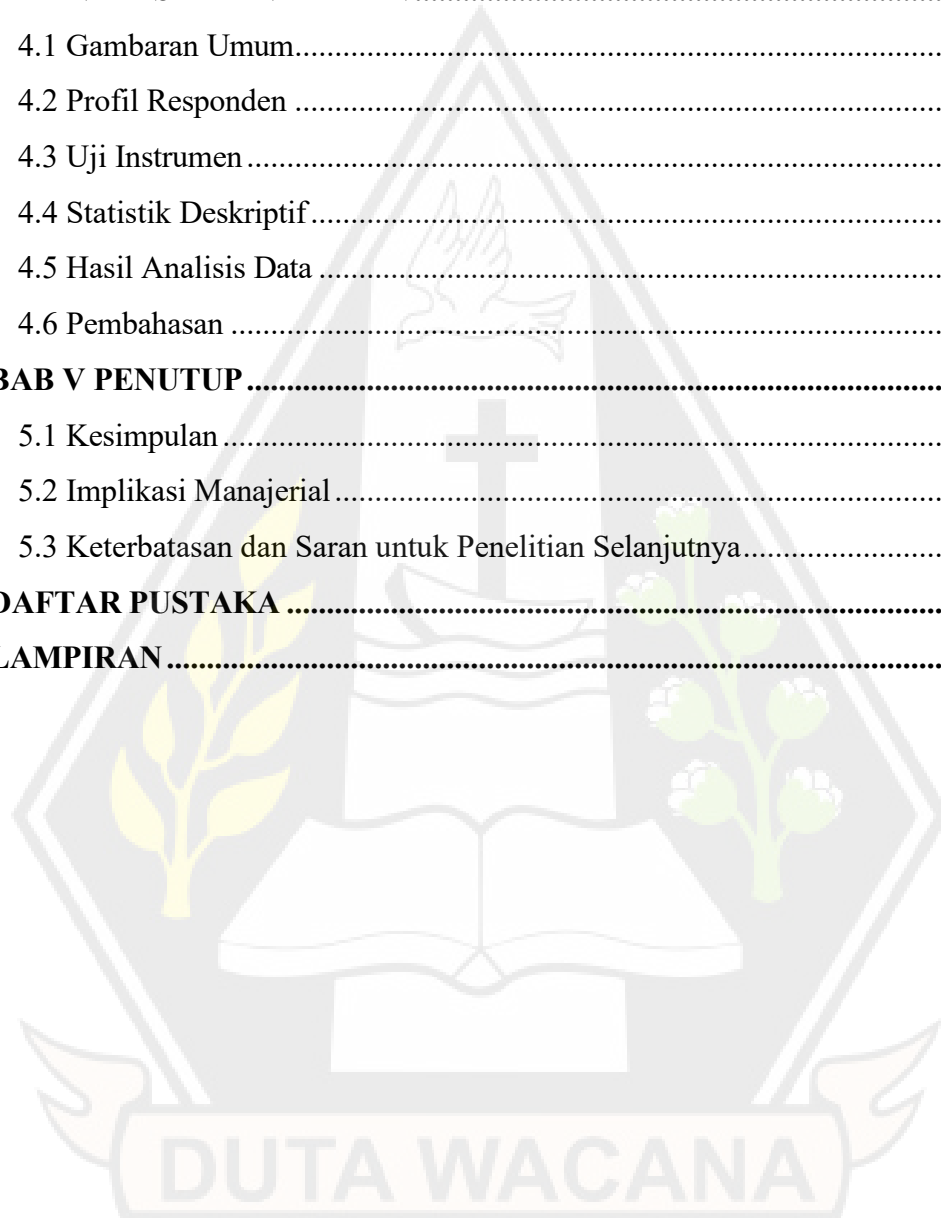
Selama proses penyusunan skripsi ini tak bisa dilepaskan dari peran dan dukungan berbagai pihak yang sudah terlibat dalam membantu melancarkan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Agustini Dyah Respati, M.B.A. selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberikan waktu, arahan, serta masukan masukan yang menjadi poin penting bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Orangtua dan keluarga yang selalu mendukung dari jauh.
3. Pimpinan dan Staf dari PT BPD NTT Kantor Cabang Utama Kota Kupang yang bersedia membantu penulis dan terlibat menjadi responden sehingga penulis memperoleh data dan dapat mengerjakan tugas akhir ini hingga selesai.
4. Seluruh tenaga pengajar dan staf akademik Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana atas segala materi, ilmu, serta bantuan yang telah dibagikan pada penulis selama menempuh Pendidikan di Fakultas ini.
5. Semua teman-teman yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung mendukung penulis dalam untuk menyelesaikan skripsi ini.

DAFTAR ISI

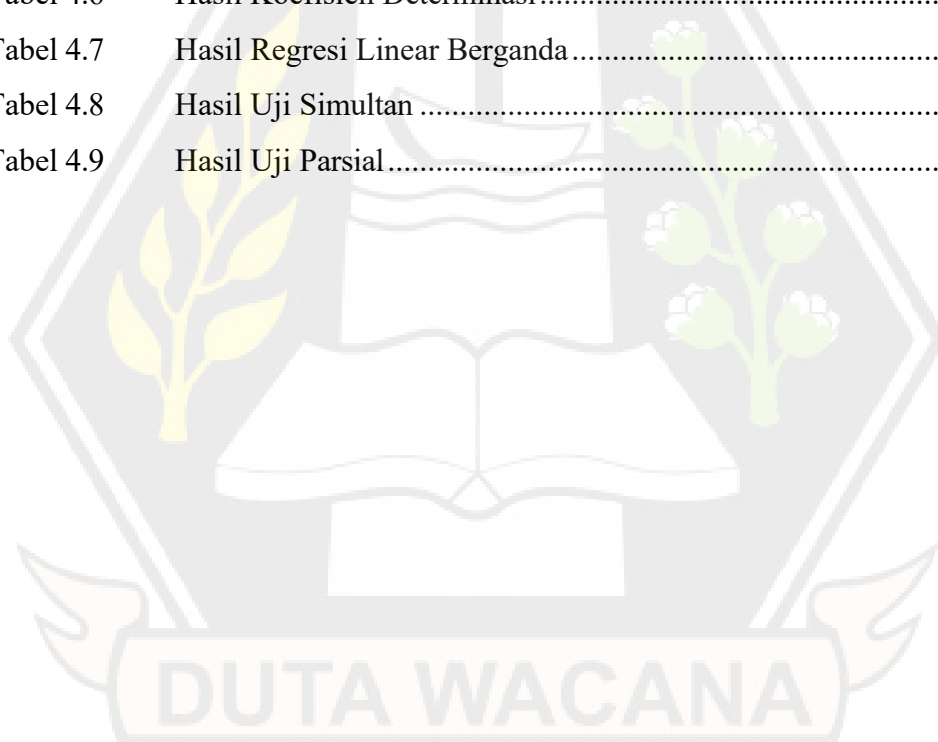
HALAMAN PENGAJUAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan Masalah	6
BAB II KAJIAN LITERATUR.....	8
2.1 Landasan Teori	8
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Perumusan Hipotesis	20
2.4 Kerangka Berpikir.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Sumber Data dan Jenis Penelitian.....	25
3.2 Jenis Data Penelitian	25
3.3 Populasi dan Sampel.....	26
3.4 Cara Pengumpulan Data	27

3.5 Uji Kuesioner.....	28
3.6 Definisi Operasional	30
3.7 Alat analisis	33
3.8 Pengujian Hipotesis	34
BAB IV HASIL PENELITIAN	35
4.1 Gambaran Umum.....	35
4.2 Profil Responden	36
4.3 Uji Instrumen	39
4.4 Statistik Deskriptif.....	42
4.5 Hasil Analisis Data	45
4.6 Pembahasan	51
BAB V PENUTUP	57
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Implikasi Manajerial.....	58
5.3 Keterbatasan dan Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	59
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	64



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian-Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Kecerdasan Emosional.....	30
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel Pemberdayaan Karyawan.....	30
Tabel 3.3	Definisi Operasional Variabel Kecerdasan Budaya.....	31
Tabel 3.4	Definisi Operasional Variabel Kepuasan Kerja.....	32
Tabel 4.1	Pekerjaan Atap Hotel Harper Kupang	37
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas	40
Tabel 4.3	Hasil Reliabilitas	42
Tabel 4.4	Interval Rata-rata Skor.....	43
Tabel 4.5	Statistik Deskriptif Variabel	43
Tabel 4.6	Hasil Koefisien Determinasi.....	46
Tabel 4.7	Hasil Regresi Linear Berganda.....	47
Tabel 4.8	Hasil Uji Simultan	48
Tabel 4.9	Hasil Uji Parsial.....	50



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Lima Elemen Kecerdasan Emosional Goleman Model.....	9
Gambar 2.2	Empat Komponen Pemberdayaan Karyawan	12
Gambar 2.3	Empat Elemen Kecerdasan Budaya.....	15
Gambar 2.4	Kerangka Berpikir.....	24



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	62
Lampiran 2	Data Tabulasi Profil Responden	72
Lampiran 3	Data Tabulasi Jawaban Responden.....	77
Lampiran 4	Output Olah Data SPSS Ver. 26	88



**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, PEMBERDAYAAN
KARYAWAN DAN KECERDASAN BUDAYA PADA KEPUASAN KERJA
KARYAWAN BANK BPD NTT KANTOR CABANG UTAMA
KOTA KUPANG**

Richard Maxwin Sina
PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
Email: richardsina19@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional, pemberdayaan karyawan, dan kecerdasan budaya terhadap kepuasan kerja karyawan PT Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Timur (BPD NTT) Kantor Cabang Utama Kota Kupang. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan metode survei melalui kuesioner yang disebarakan secara daring kepada 111 responden. Data dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel independen, yaitu kecerdasan emosional, pemberdayaan karyawan, dan kecerdasan budaya, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Temuan ini menegaskan bahwa kemampuan karyawan dalam mengelola emosi, memperoleh kepercayaan serta otonomi dalam bekerja, dan beradaptasi terhadap perbedaan budaya berperan penting dalam meningkatkan kepuasan kerja di lingkungan perbankan.

Kata Kunci: kecerdasan emosional, pemberdayaan karyawan, kecerdasan budaya

***THE INFLUENCE OF EMOTIONAL INTELLIGENCE, EMPLOYEE
EMPOWERMENT, AND CULTURAL INTELLIGENCE ON JOB
SATISFACTION OF EMPLOYEES AT BPD NTT MAIN BRANCH OFFICE
KUPANG CITY***

***Richard Maxwin Sina
Management Study Program, Faculty of Business
Duta Wacana Christian University
Email: richardsina19@gmail.com***

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of emotional intelligence, employee empowerment, and cultural intelligence on job satisfaction among employees of PT Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Timur (BPD NTT) Main Branch Office in Kupang City. This research employs a quantitative approach using a survey method through online questionnaires distributed to 111 respondents. The data were analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS software. The results indicate that the three independent variables—emotional intelligence, employee empowerment, and cultural intelligence—have a positive and significant effect on job satisfaction. These findings highlight that employees' ability to manage emotions, gain trust and autonomy at work, and adapt to cultural diversity plays an important role in enhancing job satisfaction within the banking environment.

Keywords: emotional intelligence, employee empowerment, cultural intelligence

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi dan transformasi digital, sumber daya manusia (SDM) dinilai sebagai elemen strategis dalam menentukan keberhasilan organisasi. Karyawan yang kompeten dan memiliki kepuasan kerja yang tinggi menjadi fondasi bagi pencapaian tujuan organisasi secara berkelanjutan (Putri & Harjanti, 2022). Di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat, khususnya di sektor perbankan, keberadaan karyawan bukan hanya dilihat sebagai pelaksana tugas, melainkan sebagai mitra strategis yang memiliki kontribusi langsung terhadap kepuasan pelanggan dan penciptaan nilai tambah (Rahardjo et al., 2023).

Kepuasan kerja berperan penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif, meningkatkan keterlibatan karyawan, serta memperkuat loyalitas terhadap organisasi. Beberapa studi kontemporer menegaskan bahwa karyawan yang puas cenderung menunjukkan performa kerja yang lebih tinggi, lebih inovatif, dan memiliki motivasi yang kuat untuk berkontribusi secara optimal (Wijayanti & Siregar, 2021). Dalam konteks perbankan modern, seperti yang dialami oleh PT BPD NTT Kantor Cabang Utama Kota Kupang kepuasan kerja karyawan sangat penting untuk menjaga kualitas pelayanan dan daya saing institusi di tengah tuntutan konsumen yang terus meningkat.

Organisasi yang berhasil mempertahankan tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan lebih siap menghadapi tantangan lingkungan eksternal, termasuk dinamika pasar, perkembangan teknologi, dan perubahan regulasi. Oleh karena itu,

manajemen perlu memahami serta mengelola faktor-faktor internal yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Di antara faktor-faktor tersebut, kecerdasan emosional (*Emotional Quotient*), pemberdayaan karyawan (*Employee Empowerment*), dan kecerdasan budaya (*Cultural Quotient*) menjadi tiga aspek psikologis dan manajerial yang patut dikaji secara mendalam (Santosa & Marlina, 2020).

Kecerdasan emosional, yang mencakup kemampuan mengelola emosi diri sendiri dan memahami emosi orang lain, berperan dalam memperkuat relasi interpersonal dan menurunkan potensi konflik di tempat kerja. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa individu dengan tingkat Emotional Quotient (EQ) yang tinggi cenderung lebih adaptif terhadap tekanan kerja dan lebih mampu menciptakan kolaborasi yang harmonis (Hasibuan & Rini, 2021). Sementara itu, pemberdayaan karyawan menciptakan rasa memiliki dan tanggung jawab dalam menjalankan pekerjaan, sehingga meningkatkan rasa puas dan keterlibatan dalam proses organisasi (Susanto & Wulandari, 2023).

Tak kalah penting, kecerdasan budaya menjadi aspek esensial dalam lingkungan kerja yang multikultural. Cultural Quotient (CQ) memungkinkan karyawan untuk memahami perbedaan nilai dan perilaku budaya yang ada, sehingga mampu berinteraksi secara efektif dan toleran dalam konteks yang beragam (Lestari & Ardiansyah, 2022). Di era digital, perbankan juga tidak lepas dari tantangan kolaborasi lintas budaya dan kebutuhan akan adaptasi cepat terhadap berbagai latar belakang nasabah dan mitra bisnis.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur pengaruh Emotional Quotient (EQ), Employee Empowerment (EE), dan Cultural Quotient (CQ) terhadap kepuasan kerja karyawan PT BPD NTT Kantor Cabang Utama Kota Kupang. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan, yang kemudian dianalisis menggunakan regresi linier berganda dan uji statistik lainnya. Tujuannya adalah untuk menemukan hubungan yang signifikan antarvariabel serta memberikan gambaran empiris yang bisa dijadikan dasar strategi manajerial.

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang bermakna, baik secara teoritis maupun praktis. Bagi akademisi, studi ini memperkaya khazanah literatur mengenai kepuasan kerja dalam perspektif multidimensi psikologis. Bagi praktisi, khususnya manajemen SDM di PT BPD NTT Kantor Cabang Utama Kota Kupang, temuan ini dapat dijadikan pijakan dalam merancang kebijakan yang mampu menciptakan lingkungan kerja yang sehat, inklusif, dan produktif.

Demikian pula, keberhasilan organisasi bisnis bergantung pada karyawan yang puas. Oleh karena itu, sangat penting bagi seorang manajer untuk terus melacak tingkat kepuasan karyawan mereka sehingga dapat menghasilkan tingkat kinerja yang lebih tinggi (Girdwichai & Sriviboon, 2020). Tanpa memiliki karyawan yang puas, pertumbuhan dan kinerja organisasi dapat terhambat dalam jangka panjang. Untuk selanjutnya, seorang manajer harus mengidentifikasi faktor-faktor penentu kepuasan kerja. Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dampak dari kecerdasan emosional, pemberdayaan karyawan, dan kecerdasan budaya pada kepuasan karyawan.

Diharapkan bahwa kecerdasan emosional karyawan akan mempengaruhi kepuasan kerja mereka, karena kemampuan untuk mengelola emosi secara efektif dapat memperkuat hubungan antara karyawan dan organisasi. Selain itu, pemberdayaan karyawan juga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kerja, karena memberikan karyawan dengan otonomi dan tanggung jawab yang lebih besar dalam pekerjaan mereka. Demikian hanya dengan kecerdasan budaya juga dibutuhkan dalam lingkup pekerjaan karyawan karena kecerdasan budaya tersebut juga berdampak pada kepuasan kerja karyawan.

Penelitian ini dilakukan karena pentingnya memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan di sektor perbankan, khususnya di PT BPD NTT Kantor Cabang Utama Kota Kupang. Dalam era persaingan bisnis yang semakin ketat dan dinamis, kepuasan kerja menjadi faktor strategis yang dapat menentukan tingkat produktivitas, kinerja, dan loyalitas karyawan terhadap organisasi (Robbins & Judge, 2017).

Beberapa faktor internal yang berpotensi memengaruhi kepuasan kerja adalah kecerdasan emosional, pemberdayaan karyawan, dan kecerdasan budaya. Kecerdasan emosional berkaitan dengan kemampuan individu dalam mengelola emosi dan menjaga hubungan interpersonal, yang sangat dibutuhkan dalam lingkungan kerja yang penuh tekanan. Pemberdayaan karyawan menciptakan rasa memiliki dan tanggung jawab, yang dapat meningkatkan motivasi dan komitmen terhadap pekerjaan. Sementara itu, kecerdasan budaya menjadi semakin penting dalam organisasi multikultural seperti PT BPD NTT Kantor Cabang Utama Kota Kupang, di mana keberagaman latar belakang budaya karyawan yang berbeda

menuntut kemampuan adaptasi dan toleransi yang tinggi. Bank ini memang tidak membedakan latar belakang budaya dalam merekrut karyawan dan orientasinya adalah kualitas karyawan sehingga karyawan di bank ini memiliki latar belakang budaya yang berbeda-beda, diantaranya: karyawan dengan latar belakang budaya suku Tetun, Sabu, Rote, Timor, suku Sumba dan lainnya, Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan dalam literatur yang belum banyak meneliti pengaruh ketiga variabel ini secara simultan dalam konteks perbankan Indonesia (Goleman, 2000; Spreitzer, 1995; Earley & Ang, 2003).

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT BPD NTT Kantor Cabang Utama Kota Kupang?
2. Apakah pemberdayaan karyawan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT BPD NTT Kantor Cabang Utama Kota Kupang?
3. Apakah kecerdasan budaya berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT BPD NTT Kantor Cabang Utama Kota Kupang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja karyawan PT BPD NTT Kantor Cabang Utama Kota Kupang.
2. Untuk mengetahui pengaruh pemberdayaan karyawan terhadap kepuasan kerja karyawan PT BPD NTT Kantor Cabang Utama Kota Kupang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan budaya terhadap kepuasan kerja karyawan PT BPD NTT Kantor Cabang Utama Kota Kupang

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan pengetahuan secara teoritis bagi pihak manajemen PT BPD NTT Kantor Cabang Utama Kota Kupang bahwa dengan adanya strategi untuk mengelola karyawan agar terciptanya kepuasan kerja.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan manfaat bagi pihak manajemen PT BPD NTT Kantor Cabang Utama Kota Kupang untuk dijadikan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk strategi mengelola kepuasan karyawan yaitu mengelola kecerdasan emosional, pemberdayaan karyawan, mengelola kecerdasan budaya. Bagi pihak pemerintah dan pihak perbankan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan kontribusi agar dapat mengelola kepuasan karyawan dengan baik.

1.5 Batasan Masalah

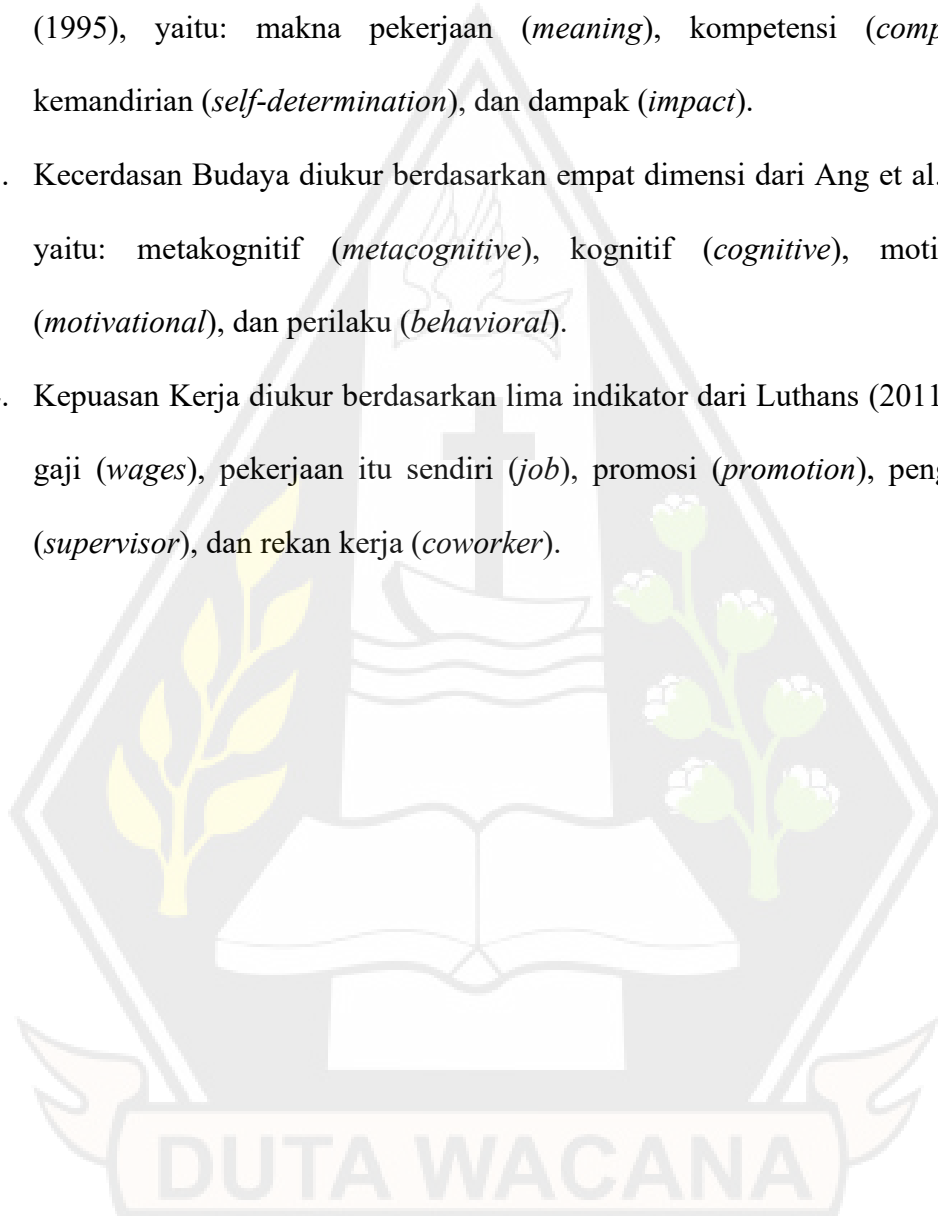
Batasan masalah dalam penelitian ini yaitu untuk menguji pengaruh antara kecerdasan emosional, pemberdayaan karyawan dan kecerdasan budaya terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT BPD NTT Kantor Cabang Utama Kota Kupang.

Penelitian ini dibatasi pada karyawan PT BPD NTT Kantor Cabang Utama Kota Kupang. Variabel yang diteliti dibatasi sebagai berikut:

1. Kecerdasan Emosional diukur melalui empat indikator menurut Goleman (2000), yaitu: kesadaran diri (*self-awareness*), pengendalian diri (*self-*

management), kesadaran sosial (*social awareness*), dan manajemen hubungan (*relationship management*).

2. Pemberdayaan Karyawan diukur menggunakan empat indikator dari Spreitzer (1995), yaitu: makna pekerjaan (*meaning*), kompetensi (*competence*), kemandirian (*self-determination*), dan dampak (*impact*).
3. Kecerdasan Budaya diukur berdasarkan empat dimensi dari Ang et al. (2007), yaitu: metakognitif (*metacognitive*), kognitif (*cognitive*), motivasional (*motivational*), dan perilaku (*behavioral*).
4. Kepuasan Kerja diukur berdasarkan lima indikator dari Luthans (2011), yaitu: gaji (*wages*), pekerjaan itu sendiri (*job*), promosi (*promotion*), pengawasan (*supervisor*), dan rekan kerja (*coworker*).



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional, pemberdayaan karyawan, dan kecerdasan budaya terhadap kepuasan kerja karyawan PT BPD NTT kantor cabang utama Kota Kupang. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif terhadap 111 responden, menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data dan dianalisis dengan SPSS versi 26 melalui Analisis Regresi Linear Berganda. Adapun kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil kuesioner, responden dalam penelitian ini terdiri dari 111 orang dengan dominasi laki-laki sebesar 61,26%, usia terbanyak pada rentang 28–33 tahun (21,62%), tingkat pendidikan mayoritas sarjana (44,14%), status pernikahan sebagian besar pernah menikah (36,04%), dan masa kerja terbanyak pada rentang 7–10 tahun (21,62%). Mayoritas responden bekerja pada divisi operasional (35,14%), yang menunjukkan bahwa penelitian ini merepresentasikan kondisi nyata karyawan di berbagai lini operasional perusahaan.

2. Kecerdasan Emosional Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Kerja

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa koefisien regresi untuk variabel kecerdasan emosional (X_1) sebesar 0,191, yang berarti kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa

semakin tinggi kemampuan karyawan dalam mengelola dan memahami emosi, semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka dalam bekerja.

3. Pemberdayaan Karyawan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Kerja

Koefisien regresi untuk pemberdayaan karyawan (X_2) sebesar 0,121, yang menandakan adanya pengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Pemberdayaan yang diberikan perusahaan melalui kepercayaan, otonomi, dan kesempatan berkembang membuat karyawan merasa dihargai dan puas terhadap pekerjaannya.

4. Kecerdasan Budaya Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Kerja

Hasil analisis menunjukkan nilai koefisien regresi 0,092 untuk kecerdasan budaya (X_3), yang berarti terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Karyawan yang memiliki kemampuan beradaptasi dengan perbedaan budaya dan memahami nilai-nilai sosial di tempat kerja lebih mudah membangun hubungan yang harmonis, sehingga tingkat kepuasan kerja meningkat.

5.2 Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa implikasi yang dapat dijadikan bahan pertimbangan oleh manajemen PT BPD NTT Kantor Cabang Utama Kota Kupang, yaitu:

1. Manajemen perlu memberikan pelatihan pengembangan kecerdasan emosional yang menekankan pada peningkatan *self-awareness*, *self-management*, *social awareness*, dan *relationship management*. Pelatihan ini dapat membantu karyawan lebih mampu mengelola stres, memahami rekan kerja maupun

nasabah, serta menjaga hubungan kerja yang harmonis. Dengan kemampuan emosional yang baik, karyawan akan merasa lebih tenang dan dihargai sehingga kepuasan kerja mereka meningkat.

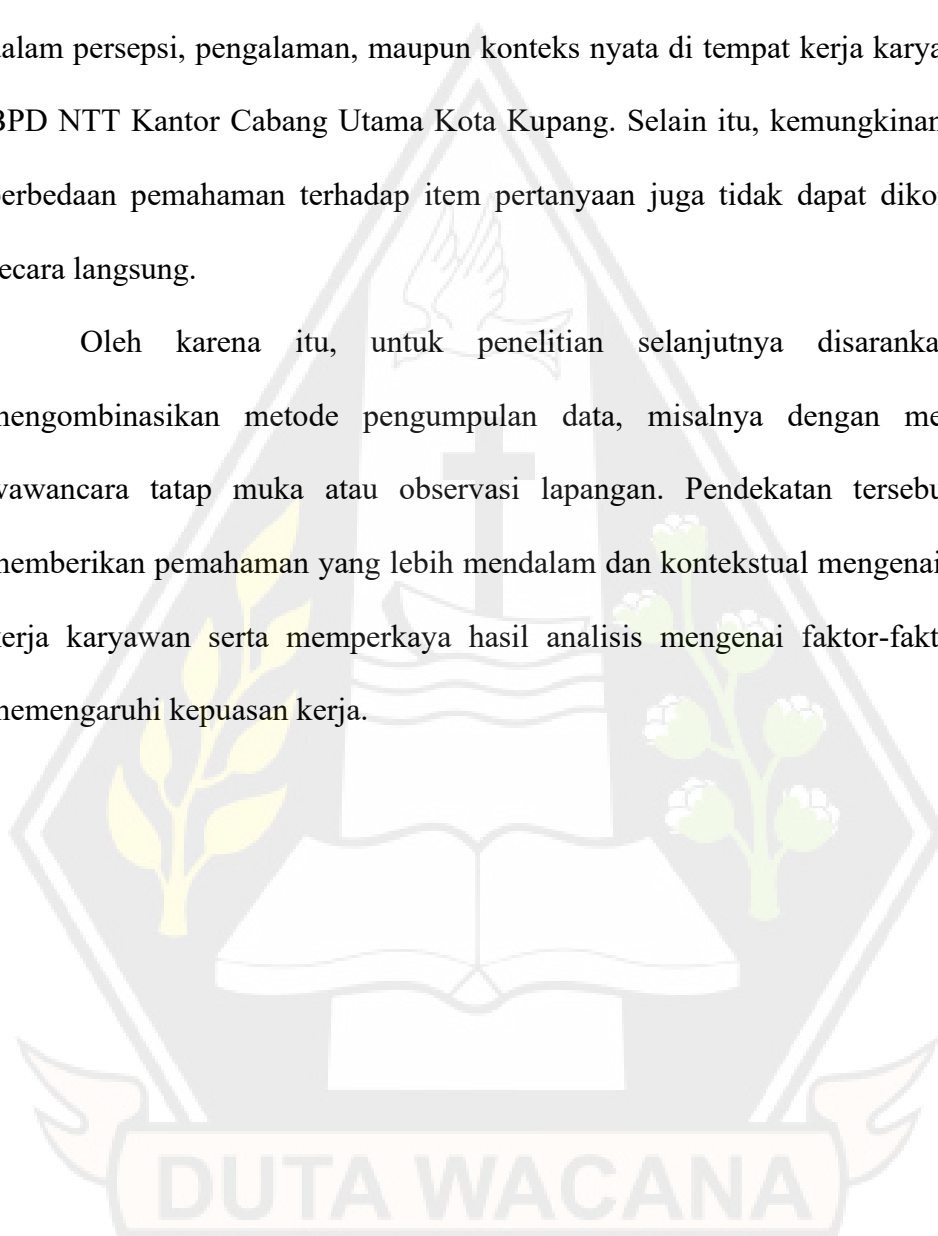
2. Manajemen disarankan untuk memperkuat pemberdayaan dengan memberi kepercayaan lebih besar kepada karyawan dalam mengambil keputusan, memberikan ruang untuk berinovasi, serta memperluas kesempatan pengembangan kompetensi. Ketika karyawan merasa pekerjaannya bermakna dan memiliki dampak terhadap organisasi, mereka akan lebih termotivasi dan puas terhadap pekerjaannya.
3. Mengingat perbankan melibatkan interaksi dengan berbagai latar belakang budaya, manajemen perlu mengembangkan program internalisasi nilai-nilai lintas budaya melalui pelatihan komunikasi dan kerja sama tim multikultural. Upaya ini akan meningkatkan *metacognitive*, *motivational*, dan *behavioral cultural intelligence* karyawan, sehingga tercipta lingkungan kerja yang inklusif, saling menghormati, dan kondusif bagi peningkatan kepuasan kerja.

5.3 Keterbatasan dan Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Setiap penelitian memiliki batasan tertentu yang dapat dijadikan pertimbangan untuk penelitian berikutnya. Dalam penelitian ini, keterbatasan terletak pada metode pengumpulan data, di mana seluruh data diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan Google Form. Penggunaan kuesioner online dipilih karena penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yang menekankan pada pengukuran variabel secara objektif dan terstandar.

Namun, metode ini memiliki kelemahan karena peneliti tidak dapat berinteraksi langsung dengan responden, sehingga tidak dapat menggali lebih dalam persepsi, pengalaman, maupun konteks nyata di tempat kerja karyawan PT BPD NTT Kantor Cabang Utama Kota Kupang. Selain itu, kemungkinan adanya perbedaan pemahaman terhadap item pertanyaan juga tidak dapat dikonfirmasi secara langsung.

Oleh karena itu, untuk penelitian selanjutnya disarankan agar mengombinasikan metode pengumpulan data, misalnya dengan melakukan wawancara tatap muka atau observasi lapangan. Pendekatan tersebut dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam dan kontekstual mengenai kondisi kerja karyawan serta memperkaya hasil analisis mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdallah, M. A. (2025). The effect of emotional intelligence on job satisfaction: A study on Lebanese non-profit organizations. *International Journal of Organizational Analysis*, 33(12), 228–241.
- AbuHazeem, A., & Albloush, A. (2024). Impact of employee empowerment on job satisfaction: The moderating role of career paths in Jordanian commercial banks. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, 19(3), 833–841.
- Akhter, A., Karim, M., & Islam, K. M. A. (2021). The impact of emotional intelligence, employee empowerment and cultural intelligence on commercial bank employees' job satisfaction. *Banks and Bank Systems*, 16(4), 11–21. [https://doi.org/10.21511/bbs.16\(4\).2021.02](https://doi.org/10.21511/bbs.16(4).2021.02)
- Alcorn, B. L., & Eisenfeld, B. (2022). Cultural intelligence in the study of intelligence. *Journal of Strategic Security*, 15(1), 148–160.
- Ali, A., Soofi, A. H., Jabbar, A. J., & Shahid, A. (2025). The impact of employee empowerment and job satisfaction on organizational performance. *The Critical Review of Social Sciences Studies*, 3(1), 1918–1927.
- Ang, S., Van Dyne, L., & Koh, C. (2007). Cultural intelligence: Its measurement and effects on cultural judgment and decision making, cultural adaptation, and task performance. *Management and Organization Review*, 3(3), 335–371.
- Ashraf, A., & Sahni, N. (2024). Unlocking job satisfaction: Exploring the impact of cultural intelligence on job satisfaction among employees in upscale hotels. *Educational Administration: Theory and Practice*, 30(4), 3549–3557.
- Bal, Y., & Kökalan, Ö. (2022). The moderating effect of cultural intelligence on the relationship between emotional intelligence and job satisfaction. *Frontiers in Psychology*, 13, 900546.
- Butkovic, A., Brkovic, I., & Buretic, I. (2024). The role of openness and cultural intelligence in students' intention to study abroad. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 16(1), 236–245.
- Chompukum, P., & Vanichbuncha, T. (2025). Building a positive work environment: The role of psychological empowerment in engagement and intention to leave. *Behavioral Sciences*, 15(2), 1–16.
- Cika, P. C. I. P., & Surya, P. M. (2025). The mediation role of organizational commitment on the effect of job satisfaction on organizational citizenship behavior: A study at Senetan Villas and Spa Resort. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 1(157), 30–39.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 21*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Girdwichai, L., & Sriviboon, C. (2020). Employee satisfaction and organizational performance: Evidence from Thailand's service sector. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 13(2), 167–181.
- Goleman, D. (2000). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. Bantam Books.

- Gozzoli, C., & Gazzaroli, D. (2018). Leadership and cultural intelligence: The key role of emotional and relational competencies. *Frontiers in Psychology*, 9, 2587.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- Hasanah, N., Sari, R., & Putri, A. (2024). Pengaruh kecerdasan emosional dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 15(2), 115–127.
- Hasibuan, S., & Rini, N. (2021). Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja karyawan di perusahaan swasta. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 12(1), 65–72.
- Herut, A. H., Muleta, H. D., & Lebeta, M. F. (2024). Emotional intelligence as a predictor for academic achievement of children: Evidence from primary schools of southern Ethiopia. *Social Sciences & Humanities Open*, 9(1), 1–8.
- Knezevic, M. D., Petrovic, M. D., Kovacic, S., Mijatov, M., Vukovic, D. B., & Kennell, J. (2021). Acting the part: Emotional intelligence and job satisfaction as predictors of emotional labor in travel agencies. *Tourism and Hospitality Research*, 21(2), 183–201.
- Krisnawati, E., Artanti, K. D., & Umar, N. H. (2024). Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian dukungan suami terhadap hambatan penggunaan metode kontrasepsi jangka panjang pada multipara akseptor aktif di Surabaya. *Media Gizi Kemas*, 13(2), 659–664.
- Liao, Y., & Thomas, D. C. (2025). The emergence of collective cultural intelligence in teams in multicultural contexts: A dynamic perspective. *Group & Organization Management*, 50(2), 420–460.
- Lizeta, B. N., & Drigas, A. S. (2020). Technological development process of emotional intelligence as a therapeutic recovery implement in children with ADHD and ASD comorbidity. *Technological Development Process of Emotional Intelligence as a Therapeutic Recovery*, 16(3), 75–85.
- Luthans, F. (2011). *Organizational behavior: An evidence-based approach* (12th ed.). McGraw-Hill/Irwin.
- Marthiani, I. (2024). Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian pemahaman konsep biologi. *Jurnal Yudistira: Publikasi Riset Ilmu Pendidikan dan Bahasa*, 2(2), 351–356.
- Mishra, A., & Ranganathan, S. K. (2024). The role of emotional intelligence on employee job satisfaction: A predictive study with context to workplace. *Global Research Letters*, 3(2), 1–11.
- Mukti, B. H. (2025). Sample size determination: Principles and applications for health research. *Health Sciences International Journal*, 3(1), 127–143.
- Papageorgiou, G., Christofi, K., Gelinou, A., Efstathiades, A., & Tsappi, E. (2025). Employee empowerment and job satisfaction in the evolving digital banking workplace. *International Journal of Economics and Business Research*, 29(8), 41–60.
- Putri, Y. A., & Harjanti, D. (2022). Peran SDM dalam meningkatkan kinerja organisasi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia*, 10(2), 134–142.

- Rahardjo, S., Handoko, T. H., & Wibowo, A. (2023). Kontribusi SDM terhadap pencapaian strategis di sektor perbankan. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 14(1), 23–30.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (17th ed.). Pearson.
- Santosa, H., & Marlina, L. (2020). Manajemen SDM dalam perspektif kecerdasan budaya dan emosional. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(3), 45–56.
- Sousa, M. J., Monteiro, A., & Pellissier, R. (2023). Employee empowerment and organizational performance: A review of the literature. *European Journal of Management Studies*, 28(1), 45–62.
- Spreitzer, G. M. (1995). Psychological empowerment in the workplace: Dimensions, measurement, and validation. *Academy of Management Journal*, 38(5), 1442–1465.
- Sulistio, A., & Darmastuti, I. (2024). Employee empowerment and job satisfaction: A systematic literature review. *Research Horizon*, 4(6), 273–280.
- Varghese, K. A., Ranwah, B. R., Varghese, N., & Varghese, N. (2025). *Research methodology and quantitative techniques: A guide for interdisciplinary research*. Routledge.
- Vidhya, M. K., & Kavitha, M. (2023). Employee perception about employee empowerment and its impact on job satisfaction. *International Journal of Economic Perspectives*, 17(1), 7–16.
- Widjaja, G., & Rayshan, A. R. (2023). *Research methodology*. RK Publications.
- Wijayanti, T., & Siregar, H. (2021). Kepuasan kerja dan implikasinya terhadap loyalitas karyawan. *Jurnal Sumber Daya Manusia*, 12(2), 111–119.

