

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring berkembangnya dunia industri dan organisasi di Indonesia, setiap perusahaan terus berupaya mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam mencapai tujuan dan keberhasilan organisasi, terdapat banyak faktor yang ikut berkontribusi. Karyawan merupakan salah satu figur sentral sebagai faktor yang berperan dalam perkembangan organisasi. Karyawan sebagai tenaga profesional dalam perusahaan yang memiliki kualitas dalam diri untuk menjalankan dan mengembangkan visi dan misi organisasi. Kedudukan karyawan sebagai salah satu faktor sumber daya dalam organisasi sangatlah kompleks, sebab keberhasilan yang dicapai sebagai tolak ukur utama dalam organisasi, sehingga dibutuhkan karyawan yang dapat bekerja dengan efektif didalam organisasi.

Penelitian Vance (2006) menyatakan bahwa, tidak ada perusahaan baik perusahaan kecil maupun perusahaan besar yang dapat mencapai kesuksesan jangka panjang dalam perusahaan apabila tidak menyadari pentingnya faktor sumber daya yang memahami cara untuk mencapai tujuan perusahaan serta memiliki *employee engagement* terhadap organisasi maupun perusahaan. Konsep *engagement* dalam organisasi pertama kali diperkenalkan oleh Kahn (1990). Dimana ia meneliti bahwa kondisi psikologis yang dimiliki seseorang baik secara fisik, emosi, dan kognitif mampu mempengaruhi seseorang dalam pengalaman bekerja. Hal tersebut berkaitan dengan dua defenisi yang dikemukakan oleh Kahn (1990) yaitu *personal engagement* dan *personal disengagement*. *Personal engagement* merupakan bentuk ekspresi dari kesinambungan

“*preferred self*” dalam mengerjakan tugas sehingga menyediakan hubungan yang erat antara psikis, emosi, dan kognitif secara aktif. Sedangkan *personal disengagement* memiliki pengertian dengan bentuk penarikan ataupun pertahanan diri seseorang untuk tidak berhubungan erat baik secara psikis, emosi, kognitif pada tugas dan performa kerja.

Konsep *engagement* juga dikemukakan oleh Schaufeli, dkk (2004). Ia menyatakan bahwa *employee engagement* dapat dikatakan sebagai keadaan mental yang positif dari karyawan terhadap pekerjaannya. Keadaan mental yang positif tersebut dapat ditandai salah satunya dengan adanya dedikasi terhadap pekerjaan yang dilakukannya. *Engagement* bukanlah sebuah tahap yang spesifik dan bersifat sementara, namun *engagement* mengacu pada keadaan yang bersifat menetap dan berada pada tingkat afeksi dan kognitif. *Engagement* adalah sikap positif dimana seseorang berjalan melampaui panggilan tugas yang ia miliki, sehingga dapat meningkatkan rasa kepemilikan, dan untuk memajukan kepentingan bisnis ataupun organisasi secara keseluruhan. Selain itu, ini juga merupakan usaha atau bentuk yang diwujudkan dalam peran atau usaha dan perilaku mendorong perubahan, dan secara praktis mempengaruhi moral karyawan, produktivitas, komitmen, kesetiaan, absensi, dan turnover dalam organisasi.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Harter, Schmidt, dan Hayes, 2002 (dalam Simbolon, 2012) menyatakan bahwa karyawan yang *engaged* memiliki perilaku yang loyal memiliki motivasi dan bekerja untuk menunjukkan performa yang lebih baik. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Robinson, Perryman, dan Hayday (dalam Simbolon, 2012) yang mengemukakan bahwa karyawan yang *engaged* menyadari pentingnya bisnis dan bersama-sama dengan rekan sekerja untuk meningkatkan performa organisasi.

Penelitian yang dilakukan secara kualitatif oleh schaufeli, dkk (2004) menyatakan bahwa karyawan yang *engaged* memiliki energi yang tinggi dan memiliki efikasi diri yang terbentuk dari berbagai peristiwa yang mempengaruhi dirinya. Didasari oleh sikap positif dan level aktif mereka, karyawan yang *engaged* akan membuat umpan balik positif bagi diri mereka sendiri untuk keperluan apresiasi, rekognisi, dan kesuksesan. Berbagai subjek yang diwawancarai mengindikasikan antusiasme dan energi mereka juga akan muncul diluar pekerjaan, misalnya saat berolahraga, melakukan hobby dan pekerjaan sukarela.

Karyawan yang *engaged* bukanlah manusia yang super dimana ia tidak pernah merasa kelelahan setelah bekerja seharian. Mereka tetap merasa kelelahan namun, kelelahan mereka dideskripsikan sebagai suatu kepuasan karena hal ini berkaitan dengan pencapaian positif. Hal ini disebabkan karena karyawan yang *engaged* atau memiliki *engagement* yang tinggi akan cenderung memiliki keterikatan emosi yang tinggi pula pada organisasi. (Schaufelli,dkk, 2004)

Pentingnya *employee engagement* juga telah disadari oleh PLN. PLN menyelenggarakan survei untuk mengukur tingkat kepuasan dan *engagement* karyawan sejak tahun 2014, PLN merealisasikan program *Employee Engagement Survey* (selanjutnya disebut *EES*) bekerja sama dengan pihak independen. Survei tersebut kemudian dijadikan salah satu masukan untuk meningkatkan pola pengelolaan SDM di masa mendatang. (ARPLN 2014: 148).

Perusahaan Listrik Negara atau PT. PLN (Persero) merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan untuk menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai serta memupuk keuntungan dan melaksanakan penugasan pemerintah di bidang ketenagalistrikan dalam rangka menunjang pembangunan dengan menerapkan prinsip-prinsip perseroan terbatas. Karakter bisnis PLN yang

bertumpu pada pengembangan manusia (potensi insani) menjadikan PLN tidak memiliki alternatif kecuali mengembangkan sumber daya manusia (selanjutnya disebut SDM) yang dimilikinya. Sehingga hal tersebut tidak dapat dipisahkan dari faktor sumber daya manusia. Hal yang menarik didalam dunia kerja terkait sumber daya manusia adalah bagaimana komitmen dan keterikatan seorang karyawan terhadap organisasi atau lembaga, yang sering kali menjadi isu yang sangat penting dalam organisasi. (Company Profile PLN, 2016)

Berikut adalah data hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada salah satu karyawan PT. PLN (Persero), Tbk berinisial I terkait *employee engagement*. Berikut kutipan wawancaranya :

“ kalau soal beban pekerjaan dikantor saya rasa sama saja dengan kantor lain, sampai sejauh ini saya masih bisa atasi baik pada saat banyak pekerjaan maupun tidak tetapi sejauh ini siklus nya masih sama saja. Terkadang memang saya merasa kelelahan dan gampang terpancing marah saat lelah namun tetap harus saya selesaikan pekerjaan saya. Terkadang saya pernah juga meminta bantuan dengan rekan saya sekantor untuk menyelesaikan beberapa pekerjaan sehingga sedikit mengurangi beban saya. Yah begitulah kami memang sering saling membantu”.

(I, Komunikasi personal, 2018)

Pada hasil wawancara diatas terdapat indikasi bahwa subjek tetap menyelesaikan pekerjaannya walau dalam keadaan lelah. Hal ini menurut teori Schaufelli (2004) adalah bagian dari dedikasi. Dedikasi dalam teori Schaufelli (2004) menjadi aspek-aspek dalam *employee engagement*. *Employee engagement* pada wawancara diatas dipengaruhi oleh adanya tuntutan. Tuntutan ini pada dasarnya menjadi faktor yang mempengaruhi *employee engagement* yaitu *Job demands*.

Dalam Schaufeli (2004) dinyatakan bahwa *employee engagement* pada dasarnya dipengaruhi oleh dua hal yaitu model JD-R (*Job Demands Resources model*) dan modal

psikologis. Model JD-R meliputi aspek, yaitu : *Job demands* (tuntutan kerja), Tuntutan kerja adalah segala aspek fisik, psikologis, sosial dan organisasional dari sebuah pekerjaan yang membutuhkan usaha dan keterampilan fisik dan psikis secara berkelanjutan, sehingga membutuhkan pengorbanan fisik dan psikologis tertentu. Contohnya adalah tekanan kerja yang tinggi, kondisi fisik lingkungan kerja yang kurang mendukung. Menurut pendapat Goleman (2006) hal ini termasuk dalam faktor keluarga yang mempengaruhi *emotional intelligence* seseorang. Hal ini diperoleh I dari faktor yang mempengaruhi *emotional intelligence* dalam lingkungan keluarga dimana I dibentuk untuk lebih mampu menangani dirinya dan menghadapi permasalahan.

Faktor lainnya yang mempengaruhi *employee engagement* adalah *job resources* (sumber daya kerja), yaitu segala aspek fisik, sosial, psikologis dan atau organisasional yang berfungsi dalam mencapai tujuan kerja, serta menstimulasi pengembangan dan pertumbuhan personal. Menurut Schaufelli & Bakker (2004), sumber daya kerja memiliki potensi motivasi intrinsik karena dapat memfasilitasi perkembangan dan pembelajaran individu. Sumber daya kerja juga memberikan potensi motivasi ekstrinsik dengan menyediakan fasilitas yang bersifat instrumental untuk membantu pekerja mencapai tujuan. Peneliti melakukan wawancara kepada salah satu karyawan PT. PLN (Persero), Tbk berinisial I, berikut kutipan wawancaranya :

“ Saya menganggap pekerjaan saya adalah pembelajaran buat saya selain saya memang bekerja untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, saya juga banyak mendapatkan hal-hal baru semenjak bekerja disini, saya banyak mendapatkan teman dari berbagai suku dan kami saling membantu dalam pekerjaan. Itu saja sudah membuat saya cukup betah disini. Bicara fasilitas sampai sejauh ini saya cukup senang karena dalam beberapa segi saya juga menikmati fasilitas yang diberikan kantor. ”

(I, Komunikasi personal, 2018)

Dari hasil wawancara diatas fenomena yang diperoleh dari I, bahwasanya ada faktor yang mempengaruhi *employee engagement* yang juga berhubungan dengan faktor yang mempengaruhi *emotional intelligence* pada diri seseorang dalam hal ini I mampu mengelola dirinya sendiri dan menganggap bahwa setiap pekerjaannya adalah pembelajaran yang dapat ia ambil untuk kemajuan dirinya sendiri. I terlihat mampu mengelola dirinya dan menyeimbangkannya dengan pekerjaannya, I cukup memiliki ketahanan diri dalam bekerja yang ia peroleh dari kemampuan mengelola emosi dengan baik dan mampu memotivasi dirinya, hal ini sama halnya dengan faktor non keluarga dari *emotional intelligence* dimana I mendapat pembelajaran baru diluar dirinya, sehingga I memiliki pengelolaan emosi yang baik dalam bekerja. Dalam hal ini I dalam faktor *job resources* menurut Goleman (2006) adalah faktor keluarga, faktor ini adalah faktor yang mempengaruhi *emotional intelligence* seseorang. Sedangkan faktor selanjutnya modal psikologis terdiri dari efikasi diri (*self efficacy*), harapan (*hope*), optimis (*optimism*) dan ketahanan (*resilience*).

Karakteristik psikologi yang dimiliki individu salah satunya adalah tingkat *emotional intelligence*, yaitu merupakan sisi lain dari kecerdasan kognitif yang berperan dalam aktivitas manusia sehari-hari (Goleman, 2007). *Emotional intelligence* adalah kemampuan mengenali emosi diri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri dan kemampuan mengelola emosi diri sendiri dan dalam hubungannya dengan orang lain (Goleman, 2007). Menurut Patton (2001), *emotional intelligence* diperlukan untuk mengatasi masalah dalam kehidupan dan merupakan dasar yang penting untuk menjadi manusia yang bertanggung jawab, penuh perhatian, produktif serta optimis untuk menghadapi masalah.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Mulyasa (dalam Wulandari, 2017) Karyawan sangatlah rentan terhadap situasi menekan yang timbul dari hubungan individu dengan

lingkungan kerja, oleh karenanya sebagai karyawan kecakapan dan intelektualitas tidaklah cukup untuk melaksanakan tugas, sehingga diperlukan juga kemampuan mengelola emosi dengan tepat. Hal ini didukung oleh pernyataan Taboli (2013) bahwa *employee engagement* dapat dipengaruhi oleh beberapa factor antara lain *emotional intelligence*. Seseorang dengan *emotional intelligence* yang tinggi akan mampu menyadari perasaannya sendiri, dan mampu mengontrol stress serta emosi-emosi negative, perasaan frustrasi yang pada akhirnya akan mempunyai hubungan yang lebih baik dengan atasan ataupun rekan kerja dan selanjutnya dapat meningkatkan *employee engagement*nya. Pendapat lain yang diungkapkan tentang *emotional intelligence* adalah bahwa *emotional intelligence* akan mempengaruhi cakupan aktivitas yang luas dalam dunia kerja termasuk cara ia bekerja, kemampuan bekerja dalam team, pemupukan bakat, inisiatif, keaslian, kepuasan dan loyalitas (Zeidner dkk, 2004).

Mengenai *emotional intelligence*, Patton (dalam Goleman, 2004) mengartikan *emotional intelligence* sebagai penggunaan emosi secara efektif untuk mencapai tujuan-tujuan mengembangkan produktifitas hubungan dan menentukan kesuksesan di lingkungan sekitar, bahwa kesuksesan dalam hidup memerlukan perpaduan antara IQ dan EQ. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Salovey, dkk (2004) mendefenisikan *emotional intelligence* sebagai persepsi maupun evaluasi dan ekspresi emosi yang tepat, keterampilan menggunakan perasaan dalam pembentukan pemikiran, keterampilan untuk memahami emosi dan pengetahuan emosional juga untuk mengatur dan mengendalikan emosi dalam memastikan perkembangan emosional dan intelektual.

Terdapat beberapa aspek dalam *emotional intelligence* menurut Brazelton (Goleman, 2004) terdapat tujuh aspek utama kemampuan yang sangat penting yang berkaitan dengan *emotional intelligence*, yaitu : Keyakinan, adalah perasaan pada diri seseorang terhadap tubuh,

perilaku dan dunianya. Rasa ingin tahu, adalah perasaan bahwa menyelidiki segala sesuatu itu bersifat positif dan menimbulkan kesenangan. Niat, adalah hasrat untuk berhasil dan untuk bertindak berdasar niat itu dengan tekun, ini berkaitan dengan daya perasaan terampil. Kendali diri, adalah kemampuan menyesuaikan dan mengendalikan tindakan dengan pola yang sesuai dengan usia, suatu rasa kendali batiniah. Keterkaitan, adalah kemampuan untuk melibatkan diri dengan orang lain berdasarkan pada perasaan saling memahami. Kecakapan berkomunikasi, adalah lebih pada kemampuan verbal terhadap ide dan pendapat orang lain. Kooperatif, adalah kemampuan untuk menyeimbangkan kebutuhan sendiri dengan kebutuhan orang lain.

Wawancara dilakukan peneliti pada karyawan bagian teknisi proyek lapangan berinisial S, berikut kutipannya :

“ kalau dikatakan puas ya saya belum terlalu puas karena untuk bekerja di proyek ini saya harus terpisah dengan keluarga saya. Tidak jarang saya merindukan anak dan istri saya saat bekerja di proyek sehingga saya tidak begitu focus di lapangan. Untuk emosi sendiri saya termasuk orang yang sulit beradaptasi dengan orang lain dan termasuk gampang terpancing dengan hal-hal yang membuat saya kesal karena saya rasa mungkin rekan sekerja saya tidak pas. Untuk komitmen yaa harus komitmen lah namanya kita udah karyawan disini kalau ga senang disini ya saya mau kemana lagi? Daripada saya ga bergaji ga bisa kasih keluarga mending saya disini kan? walaupun yahh seadanya lah. ”.

(S, Komunikasi personal, 2018).

Melalui kutipan wawancara dengan karyawan S, tampak bahwa S sulit mengelola emosinya, sulit beradaptasi dan juga mudah terpancing dengan hal-hal yang membuatnya kesal dengan lingkungannya. Selain itu S merasa daripada tidak memiliki pekerjaan akan lebih baik ia bekerja di perusahaannya sekarang dan mendapatkan gaji berupa uang yang bisa dikirimkan untuk keluarga yang tinggal jauh dari S saat ini.

Dari beberapa defenisi dan kutipan wawancara yang sudah peneliti paparkan diatas, dapat dikatakan bahwa dengan adanya *emotional intelligence*, maka seorang karyawan akan cepat tanggap terhadap lingkungannya sehingga dapat menjadi seorang pekerja yang *engaged* terhadap

organisasi. Berdasarkan permasalahan tersebut diatas maka peneliti tertarik mengambil judul mengenai

“ Hubungan Antara Emotional Intelligence dan Employee Engagement Karyawan PT. Perusahaan Listrik Negara Persero, Tbk Kantor Wilayah Sumatera Utara.”

1.2 Identifikasi Masalah

Permasalahan penelitian yang penulis ajukan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Adanya hubungan antara *emotional intelligence* terhadap *employee engagement* karyawan PT. Perusahaan Listrik Negara Persero, Tbk Kantor Wilayah Sumatera Utara.

1.3 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Apakah yang dimaksud dengan *emotional intelligence*?
2. Apakah yang dimaksud dengan *employee engagement* ?
3. Apa sajakah factor yang mempengaruhi *emotional intelligence* dan factor yang mempengaruhi *employee engagement* pada karyawan ?
4. Adakah hubungan antara *emotional intelligence* dengan *emotional intelligence* karyawan ?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan jawaban atau sasaran yang ingin dicapai penulis dalam sebuah penelitian. Oleh sebab itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Hubungan antara *emotional intelligence* dengan *employee engagement* karyawan ;
2. Tingkat *emotional intelligence* pada karyawan;

3. Tingkat *employee engagement* pada karyawan ;
4. Sumbangan efektif *emotional intelligence* dengan *employee engagement*.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian yang penulis lakukan inidiharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis.

a. Manfaat Teoritis

1. Manfaat teoritis adalah diharapkan mampu memperkaya teori-teori yang berkaitan dengan *emotional intelligence*, dan *employee engagement* karyawan.

b. Manfaat praktis

1. Bagi pimpinan perusahaan diharapkan dapat digunakan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat *employee engagement* pada karyawan, sehingga dapat dilakukan perbaikan apabila *employee engagement* pada karyawan belum maksimal. Perusahaan dapat merancang hal-hal yang dapat mengembangkan kemampuan karyawan seperti melakukan seminar, pelatihan, upgrading, dll.
2. Bagi Fakultas psikologi Universitas HKBP Nommensen Medan, yaitu dapat memperkaya hasil-hasil penelitian berkaitan dengan *emotional intelligence*, dan *employee engagement* pada karyawan.
3. Bagi peneliti lain, agar dapat menjadi referensi dalam meneliti factor lain yang memiliki hubungan dengan *emotional intelligence* dan *emotional intelligence* pada karyawan. Hasil penelitian ini tentunya masih terdapat kekurangannya. Oleh sebab

itu, terbuka lebar kesempatan bagi peneliti lain untuk melakukan kajian lanjutannya dimasa yang akan datang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Employee Engagement

2.1.1 Pengertian Employee Engagement

Penelitian yang dilakukan oleh Robinson, dkk (dalam Simbolon, 2012) memberikan defenisi *employee engagement sebagai a positive attitude held by employee towards the organization and it's value*, yaitu sikap positif yang ada dalam diri karyawan terhadap organisasi berikut dengan nilai-nilai yang dimilikinya. Karyawan yang *engaged* akan menunjukkan perilaku yang sesuai untuk meningkatkan dan memajukan organisasinya. Studi yang dilakukan oleh Khan (1990) mengutarakan defenisinya secara psikologis dimana *employee engagement* merupakan adanya ikatan secara psikologis ketikan karyawan sedang bekerja dan peranan dirinya dalam lingkup organisasi.

Hal ini didukung pernyataan Schaufelli (2004) yang mendefenisikan *employee engagement* sebagai keadaan mental yang positif dari karyawan terhadap pekerjaannya. Keadaan mental yang positif dari karyawan terhadap pekerjaannya, ditandai dengan adanya dedikasi terhadap pekerjaannya. *Engagement* adalah sikap positif dimana seseorang berjalan melampaui

panggilan tugas yang ia miliki, sehingga dapat meningkatkan rasa kepemilikan, dan untuk memajukan kepentingan bisnis ataupun organisasi secara keseluruhan. Selain itu, ini juga merupakan usaha atau bentuk yang diwujudkan dalam peran atau usaha dan perilaku mendorong perubahan, dan secara praktis mempengaruhi moral karyawan, produktivitas, komitmen, kesetiaan, absensi, dan turnover dalam organisasi.

Defenisi ini juga didukung oleh pernyataan Khan (1990) bahwa seseorang karyawan akan terikat secara fikiran, fisik, dan emosional dengan pekerjaannya, jadi ketika karyawan yang *engaged* dengan pekerjaannya akan focus dan juga berkonsentrasi penuh dengan pekerjaannya sampai selesai dan mencapai tujuan organisasi. Penelitian yang dilakukan Schaufelli (2004) juga menemukan bahwa karyawan yang *engaged* memiliki energy yang tinggi dan memiliki efikasi diri yang terbentuk dari berbagai peristiwa yang mempengaruhi dirinya. Didasari oleh sikap positif dan level aktif mereka, karyawan yang *engaged* akan membuat umpan balik positif bagi diri mereka sendiri untuk keperluan apresiasi, rekognisi dan kesuksesan.

Berbagai subjek yang diwawancarai mengindikasikan antusiasme dan energy mereka juga akan muncul diluar pekerjaan, misalnya saat berolahraga, melakukan hobby dan pekerjaan sukarela. Karyawan yang *engaged* bukanlah manusia yang super dimana ia tidak pernah merasa kelelahan setelah bekerja seharian. Mereka tetap merasa kelelahan namun, kelelahan mereka dideskripsikan sebagai suatu kepuasan karena hal ini berkaitan dengan pencapaian positif. Hal ini disebabkan karena karyawan yang *engaged* atau memiliki *engagement* yang tinggi akan cenderung memiliki keterikatan emosi yang tinggi pula pada organisasi. (Schaufelli,dkk, 2004).

Menurut Buckingham, dkk (dalam Simbolon, 2012) *Employee engagement* memiliki hubungan dengan produktifitas, *employee retention*, keamanan dan bahkan kepuasan konsumen.

Perilaku yang menjadi antecedent dalam *employee engagement* dapat dilihat dari keseluruhan komitmen, minat, dan keterlibatan, antusiasme individu pada situasi bekerja, yang sesuai dengan tujuan organisasi serta diprediksi mampu meningkatkan efektivitas organisasi tersebut Macey, dkk (dalam Simbolon , 2012).

Menurut Martha (dalam Simbolon, 2012) *employee engagement* berbeda dengan komitmen organisasi. Komitmen organisasi berhubungan dengan sikap dan kedekatan dengan organisasi sedangkan engagement bukan sikap melainkan tingkatan yang dimana individu memiliki perhatian lebih dalam menjalankan peran mereka di lingkungan pekerjaan. *Employee engagement* juga berbeda dengan *employee involvement*. Menurut Simbolon (2012) seseorang mampu terlibat dalam sebuah pekerjaan baik secara individual maupun team tanpa adanya *engaged* terhadap pekerjaan ataupun organisasi tempat ia bekerja. Namun seorang karyawan yang *engaged* dalam praktiknya akan menunjukkan keterlibatan (*involvement*) ataupun partisipasi pada saat ia sedang bekerja.

Studi yang dilakukan Perrin's (2003) dalam *Global Workforce Study* mendefinisikan *employee engagement* sebagai kesediaan karyawan dan kemampuannya untuk berkontribusi dalam kesuksesan perusahaan secara terus menerus. Rasa *employee engagement* terhadap organisasi ini sangat dipengaruhi oleh faktor emosional dan rasional yang berkaitan dengan pekerjaan dan pengalaman kerja secara keseluruhan. Hal ini juga didukung Khan (1990) yang menyatakan bahwa *employee engagement* merupakan keadaan dimana anggota dari organisasi mengidentifikasi dirinya dengan pekerjaannya. Dalam hal engagement, seseorang akan mempekerjakan dan mengekspresikan diri mereka secara fisik, kognitif, dan emosional selama menunjukkan performa mereka. Aspek kognitif dalam *employee engagement* mencakup

keyakinan yang dimiliki oleh karyawan mengenai organisasi tersebut, para pemimpinnya, dan kondisi kerja.

Aspek emosional meliputi bagaimana perasaan karyawan terhadap organisasi dan pemimpinnya. Sedangkan aspek fisik meliputi energy fisik yang dikeluarkan oleh karyawan dalam melaksanakan tugas dan peran yang dimiliki organisasi. Kahn (1990) juga menyebutkan bahwa *engagement* meliputi kehadiran baik secara fisik maupun psikologis saat melaksanakan peran organisational. Selain itu menurut Saks (2006) *employee engagement* didefinisikan sebagai komitmen emosional dan intelektual terhadap organisasi atau sejumlah usaha yang bersifat *discretionary* yang ditampilkan oleh karyawan dipekerjaannya. Terdapat pula pandangan yang mengasumsikan bahwa *engagement* sebagai lawan dari *burnout*. Karyawan yang *engaged* memiliki rasa bersemangat dan hubungan yang efektif dalam pekerjaan mereka dan mereka menilai diri mereka mampu menangani tuntutan kerja mereka.

Maslach (2001) mengasumsikan bahwa *engagement* dan *burnout* merupakan dua kutub berlawanan dari kontinum mengenai *work related well being*, dengan *burnout* mewakili kutub negative dan *engagement* sebagai kutub positif. Wellins & Concelman (2005) mengenai *employee engagement* memaparkan bahwa ada kekuatan ilusif yang memotivasi karyawan untuk meningkatkan kinerja pada level yang lebih tinggi, energy ini berupa *employee engagement*, rasa memiliki pekerjaan, dan kebanggaan, usaha yang lebih melalui waktu dan energy, semangat ketertarikan, komitmen dalam melaksanakan pekerjaan. Karyawan yang *engaged* menyadari konteks bisnis dan bekerja dengan rekan-rekan sesama karyawan untuk meningkatkan kinerja dalam pekerjaan untuk kepentingan organisasi (Robinson, Perryman, & Hayday, 2004).

Terdapat tiga kategori *employee engagement* menurut Simbolon 2012, yaitu:

1. *Engaged*

Engaged berarti karyawan yang mengetahui ekspektasi peran dan keberadaan mereka, serta peduli terhadap organisasi atau perusahaan tempat ia bekerja. Diperkirakan performa yang mereka miliki di atas rata-rata.

2. *Non engaged*

Non engaged merupakan karyawan yang berfokus pada pekerjaan yang dimiliki, dan kurang peduli terhadap tujuan besar dari organisasi, karyawan ini cenderung hanya ingin menyelesaikan keseharian pekerjaannya.

3. *Actively disengaged*

Actively disengaged merupakan karyawan yang tidak berfokus pada pekerjaannya dan memiliki perasaan negatif pada pekerjaan yang dimiliki. Bahkan karyawan dengan jenis *engagement* seperti ini diperkirakan akan merusak dan menyebarkan pengaruh buruk pada karyawan atau fungsi organisasi tempat ia bekerja. Schaufeli, Bakker dan Salanova (2006) menemukan adanya hubungan *disengagement* yang dialami karyawan dengan peningkatan *burnout* yang berujung pada munculnya *turnover intention*.

Para ahli dan praktisi yang memberikan definisi dan pengukuran dengan cara yang berbeda-beda. Kebanyakan *employee engagement* didefinisikan sebagai komitmen emosional dan intelektual terhadap organisasi atau sejumlah usaha melebihi persyaratan pekerjaan yang ditunjukkan oleh karyawan dalam pekerjaannya.

2.1.2 Aspek- aspek dalam Employee Engagement

Aspek-aspek dalam *employee engagement* oleh Schaufeli dan Bakker (2004) membagi melalui tiga aspek, yaitu :

1. *Vigor*

Vigor merupakan karakteristik yang dicirikan oleh tingginya tingkat energy dan ketahanan mental saat bekerja, kemauan untuk berusaha keras dalam pekerjaan, tidak mudah lelah, dan selalu tekun bahkan saat menghadapi kesulitan.

2. *Dedication*

Dedication merupakan karakteristik yang didasarkan pada rasa signifikansi atas sebuah tugas dengan merasakan antusiasme juga rasa bangga terhadap sebuah pekerjaan, dan merasa terinspirasi serta ditantang oleh pekerjaan yang dilakukannya tersebut.

3. *Absorption*

Absorption merupakan karakteristik yang ditandai secara total dan dengan senang hati terlibat secara mendalam dengan suatu pekerjaan, dan merasakan waktu berlalu dengan cepat serta lupa dengan segala hal lain yang ada disekitarnya.

2.1.3 Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Employee

Engagement

Pada model *Job Demands - Resources (JD-R)* dari Schaufeli, dkk (2004), ada tiga faktor yang memengaruhi keterikatan kerja, yaitu :

1. *Job demands* (tuntutan kerja)

Job demands (tuntutan kerja) adalah segala aspek fisik, psikologis, sosial dan organisasional dari sebuah pekerjaan yang ditinjau dari segi beban pekerjaan, yang membutuhkan usaha dan keterampilan fisik dan psikis secara berkelanjutan, sehingga membutuhkan pengorbanan fisik dan psikologis tertentu. Contohnya adalah tekanan kerja yang tinggi, kondisi fisik lingkungan kerja yang kurang mendukung.

2. *Job resources* (sumber daya kerja),

Job resources (sumber daya kerja), adalah segala aspek fisik, sosial, psikologis dan atau organisasional yang berfungsi dalam mencapai tujuan kerja, serta menstimulasi pengembangan dan pertumbuhan personal. Menurut Schaufelli & Bakker (2004), sumber daya kerja memiliki potensi motivasi intrinsik karena dapat memfasilitasi perkembangan dan pembelajaran individu. Sumber daya kerja juga memberikan potensi motivasi ekstrinsik dengan menyediakan fasilitas yang bersifat instrumental untuk membantu pekerja mencapai tujuan.

3. *Personal resources* (sumber daya pribadi)

Personal resources (sumber daya pribadi) adalah evaluasi diri positif yang mengacu kepada individu yang memiliki kemampuan untuk sukses dan mempengaruhi dan bertahan terhadap ancaman lingkungannya. *Personal resource* mengacu pada interaksi individu dan lingkungannya secara spesifik *self-efficacy* yang terkait dengan pekerjaan. Stimulus yang tepat untuk meningkatkan keterikatan kerja, salah satunya dimulai dari dalam diri individu (*personal resources*).

2.2 Emotional Intelligence

2.2.1 Pengertian Emotional Intelligence

Menurut Goleman (2006) emosi adalah suatu perasaan dan pikiran yang khas, suatu keadaan fisiologis dan biologis serta serangkaian kecenderungan untuk bertindak. Menurut Goleman (2006) *emotional intelligence* adalah kemampuan untuk mengendalikan impuls emosional, kemampuan untuk membaca perasaan orang lain, dan kemampuan untuk membina hubungan baik dengan orang lain. Konsep *emotional intelligence* pertama kali dilontarkan pada

tahun 1990 oleh psikolog Peter Salovey dari Harvard university dan John Mayer dari University of New Hampshire untuk menerangkan kualitas-kualitas emosional yang tampaknya penting bagi keberhasilan individu.

Salovey dan Mayer (dalam Sumiyarsih. W, dkk. 2012) mendefinisikan *emotional intelligence* sebagai himpunan bagian dari kecerdasan sosial yang melibatkan kemampuan memantau perasaan dan emosi baik pada diri sendiri maupun kepada orang lain, memilah-milah semuanya dan menggunakan informasi ini untuk mengembangkan pikiran dan tindakan. Defenisi tersebut menjelaskan bahwa *emotional intelligence* berkaitan dengan pengarahannya tindakan seseorang dalam kehidupan pribadi maupun social. Baron (dalam mayer dkk,2001) mendefinisikan *emotional intelligence* sebagai serangkaian kemampuan pribadi, emosi dan sosial yang mempengaruhi kemampuan seseorang untuk berhasil dalam mengatasi tuntutan dan tekanan lingkungan. Goleman (2006) menyatakan bahwa konsep *emotional intelligence* meliputi lima wilayah utama, yaitu :

a. Mengenali emosi diri

Kesadaran diri adalah kemampuan untuk mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi. Ini merupakan dasar dari *emotional intelligence*. Konsep ini meliputi kemampuan untuk memantau dari waktu ke waktu yang merupakan hal penting bagi wawasan psikologi dan pemahaman diri. Ketidakmampuan untuk mengenali emosi diri kita yang sesungguhnya membuat kita berada dalam kekuasaan perasaan. Dengan mengenali emosi diri mereka mempunyai kepekaan yang lebih tinggi akan perasaan mereka yang sesungguhnya didalam pengambilan keputusan-keputusan dalam masalah pribadi maupun dalam pekerjaan.

b. Mengelola emosi

Mengelola emosi adalah bagaimana menangani perasaan agar perasaan kita dapat terungkap dengan baik yang merupakan sebuah kecakapan yang bergantung pada kesadaran diri. Pada konsep ini akan ditinjau kemampuan kita dalam menghibur diri sendiri, melepaskan kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan, dan akibat-akibat yang akan timbul karena gagalnya keterampilan emosional dasar ini. Orang-orang yang buruk kemampuannya dalam keterampilan ini akan terus menerus bertarung melawan perasaan murung, sementara mereka yang pintar dapat bangkit kembali dengan jauh lebih cepat dari kemerosotan dan kejatuhan dalam kehidupan.

c. Memotivasi diri sendiri

Dalam memotivasi diri sendiri menata emosi sebagai alat untuk mencapai tujuan adalah hal yang sangat penting dalam kaitan untuk memberi perhatian, untuk memotivasi diri sendiri dan untuk berkreasi. Menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati sebagai landasan dalam berbagai bidang. Orang-orang yang memiliki keterampilan ini cenderung jauh lebih produktif dan efektif dalam hal apapun yang mereka kerjakan.

d. Mengenali emosi orang lain

Empati sebagai salah satu hal yang juga bergantung pada kesadaran diri secara emosional yang merupakan keterampilan dasar yang perlu dimiliki dalam bergaul. Disini akan diteliti akar empati dan orang yang memiliki empati serta mampu mengenali emosi orang lain akan lebih mampu menangkap sinyal-sinyal social yang tersembunyi yang

mengisyaratkan apa-apa saja yang dibutuhkan atau dikehendaki orang lain. Orang-orang seperti ini lebih cocok dalam pekerjaan social.

e. Membina hubungan

Seni membina hubungan, sebagian besar merupakan keterampilan mengelola emosi orang lain. Di konsep ini akan ditinjau keterampilan dan ketidakterampilan social dan keterampilan-keterampilan lain yang berkaitan. Membina hubungan merupakan keterampilan yang menunjang popularitas, kepemimpinan, dan keberhasilan antar pribadi. Orang-orang yang hebat dalam keterampilan ini akan sukses dalam bidang apapun yang mengandalkan pergaulan yang mulus dengan orang lain.

2.2.2 Aspek-aspek Emotional Intelligence

Adapun aspek-aspek *emotional intelligenc* menurut Goleman (2006) meliputi :

a. Kesadaran diri

Kesadaran diri adalah kemampuan individu untuk mengetahui apa yang dirasakan diri pada suatu saat, dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan oleh diri sendiri. Memiliki tolak ukur yang realistis atas kemampuan diri dan kepercayaan diri yang kuat.

b. Pengaturan diri

Pengaturan diri yaitu kemampuan individu menangani emosi sedemikian baik sehingga berdampak positif kepada pelaksanaan tugasnya, peka terhadap kata hati dan sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran, mampu pulih kembali dari tekanan.

c. Motivasi

Menggunakan hasrat yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun individu menuju sasaran, membantu individu mengambil inisiatif dan bertindak sangat efektif dan untuk bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi.

d. Empati

Empati adalah kemampuan untuk merasakan yang dirasakan orang lain, mampu memahami perspektif mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan bermacam-macam orang.

e. Keterampilan social

Keterampilan social adalah kemampuan untuk menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan dengan cermat membaca situasi dan jaringan social, mampu berinteraksi dengan lancar, menggunakan keterampilan-keterampilan ini untuk mempengaruhi dan memimpin, bermusyawarah dan menyelesaikan perselisihan serta untuk bekerja sama dalam tim.

2.2.3 Faktor-Faktor Yang mempengaruhi Emotional Intelligence

Emotional intelligence tidak ditentukan sejak lahir tetapi dapat dilakukan melalui proses pembelajaran. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi *emotional intelligence* individu menurut Goleman (2006), yaitu:

1. Lingkungan keluarga. Kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama dalam mempelajari emosi. Peran serta orang tua sangat dibutuhkan karena orang tua adalah subyek pertama yang perilakunya diidentifikasi, diinternalisasi yang pada akhirnya akan menjadi bagian dari kepribadian anak. Kecerdasan emosi ini dapat diajarkan pada saat anak masih bayi dengan contoh-contoh ekspresi. Kehidupan emosi yang dipupuk dalam keluarga sangat berguna bagi anak kelak di kemudian hari, sebagai contoh: melatih kebiasaan hidup disiplin dan bertanggung jawab, kemampuan berempati, kepedulian, dan sebagainya. Hal ini akan menjadikan anak menjadi lebih mudah untuk menangani dan menenangkan diri dalam menghadapi permasalahan, sehingga anak-anak dapat

berkonsentrasi dengan baik dan tidak memiliki banyak masalah tingkah laku seperti tingkah laku kasar dan negatif.

2. Lingkungan non keluarga. Dalam hal ini adalah lingkungan masyarakat dan lingkungan penduduk. Kecerdasan emosi ini berkembang sejalan dengan perkembangan fisik dan mental anak. Pembelajaran ini biasanya ditunjukkan dalam aktivitas bermain anak seperti bermain peran. Anak berperan sebagai individu di luar dirinya dengan emosi yang menyertainya sehingga anak akan mulai belajar mengerti keadaan orang lain. Pengembangan kecerdasan emosi dapat ditingkatkan melalui berbagai macam bentuk pelatihan diantaranya adalah pelatihan asertivitas, empati dan masih banyak lagi bentuk pelatihan yang lainnya.

2.3 Hubungan Antara Emotional Intelligence dengan Employee Engagement karyawan.

Dengan adanya tuntutan dan tekanan dalam pekerjaan yang dewasa ini semakin membebani karyawan dalam pekerjaan, setiap individu termasuk karyawan perlu memiliki *emotional intelligence* dalam dirinya. Karena kondisi emosional mempengaruhi pikiran, perkataan maupun perilaku dalam hal pribadi maupun didalam pekerjaan. Individu yang memiliki *emotional intelligence* akan mampu menyadari kondisi emosional nya dan mengetahui cara mengekspresikan emosi nya secara tepat sehingga dapat dikontrol dan memberikan banyak manfaat dalam kehidupan sehari-hari dan pekerjaan.

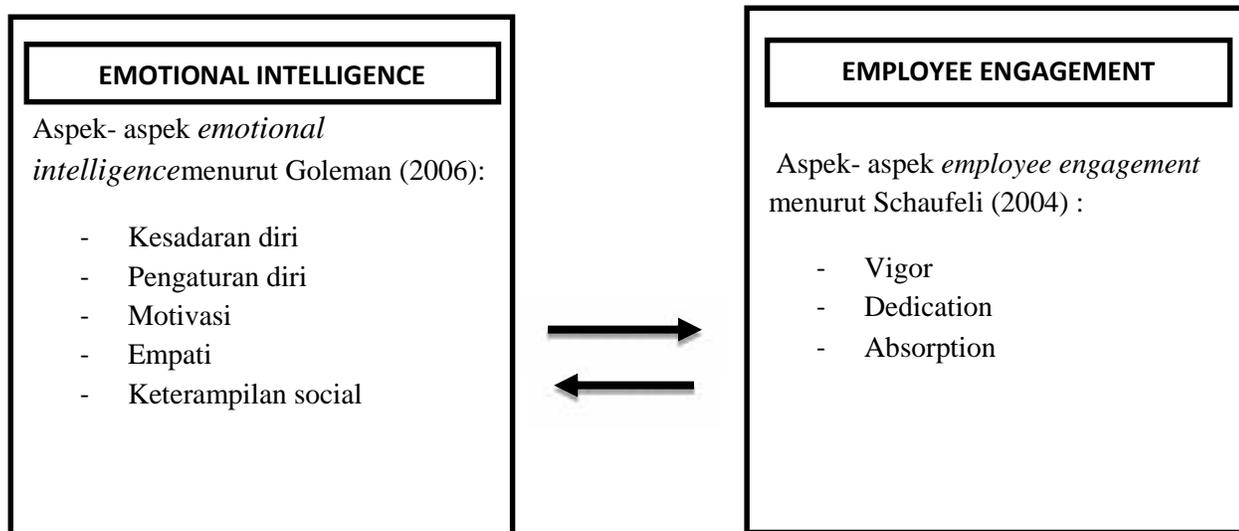
Menurut Goleman (2006) *emotional intelligence* adalah kemampuan untuk mengendalikan impuls emosional, kemampuan untuk membaca perasaan orang lain, dan kemampuan untuk membina hubungan baik dengan orang lain. Banyak orang cerdas secara akademik tetapi kurang dalam *emotional intelligence*, ternyata gagal dalam meraih kesuksesan

ditempat kerja. *Emotional intelligence* juga mampu menentukan potensi seseorang untuk mempelajari keterampilan-keterampilan praktis dan mendukung kinerja, dengan adanya tuntutan sebagai beban pekerjaan yang sewaktu-waktu dapat menimbulkan stress atau bahkan menimbulkan tidak adanya komitmen dalam karyawan.

Karyawan seharusnya mampu mengelola *emotional intelligence* yang baik agar ia mampu mengatasi segala permasalahan yang dimiliki dalam perusahaan saat ia sedang bekerja. Khan (1990) mengutarakan definisinya secara psikologis dimana *employee engagement* merupakan adanya ikatan secara psikologis ketika karyawan sedang bekerja dan peranan dirinya dalam lingkup organisasi. Untuk mencapai rasa keterikatan yang erat dalam hal ini diperlukan pengelolaan *emotional intelligence* yang baik, dimana seseorang harus peka, dapat mengenali diri, mengenali perasaan orang lain, membangun hubungan yang baik dengan atasan maupun rekan sekerja, yang tentunya saling berhubungan dan dapat menimbulkan kenyamanan dalam diri karyawan sehingga tidak memiliki respon negative atau hal terburuk menjadi tidak merasa terikat dan meninggalkan perusahaan.

Dalam penelitian Wulandari (2004) di kecamatan Ngaliyan kota Semarang terhadap guru Sekolah Menengah Atas Negeri berakreditasi A juga menyatakan bahwa kecerdasan emosional memberikan sumbangan efektif sebesar 49,4% dalam mempengaruhi keterikatan kerja, sedangkan sisanya sebesar 51,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diungkap dalam penelitian ini. Analisis regresi sederhana menunjukkan nilai $r_{xy} = 0,703$ dan $p = 0,000$ ($p < 0,001$). Hasil ini menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional dengan keterikatan kerja.

2.4 Kerangka Konseptual



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Melalui kerangka konseptual diatas penulis ingin menjelaskan tentang adanya hubungan antara *emotional intelligence* dengan *employee engagement* pada karyawan. Ada berbagai aspek yang mempengaruhi *emotional intelligence* seseorang yang dikemukakan para ahli. Adapun aspek yang mempengaruhi *emotional intelligence* menurut Goleman (2006) dibagi menjadi lima aspek yaitu : kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati dan keterampilan social. Adapun aspek- aspek yang mempengaruhi *employee engagement* menurut Schaufeli (2004) dibagi menjadi tiga dimensi yaitu : *vigor*, *dedication*, *absorption*.

2.5 Hipotesis Penelitian

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H0 : Tidak terdapat hubungan antara emotional intelligence dan employee engagement karyawan PT. Perusahaan Listrik Negara Persero, Tbk Kantor Wilayah Sumatera Utara.

H1 : Terdapat hubungan antara emotional intelligence dan employee engagement karyawan PT. Perusahaan Listrik Negara Persero, Tbk Kantor Wilayah Sumatera Utara.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Identifikasi Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi variable bebas dan variabel tergantung adalah :

Variable bebas (X1) : Emotional Intelligence

Variable tergantung (X2) : Employee Engagement

3.2 Defenisi Operasional

Penelitian ini menggunakan dua variable yang terdiri dari variable bebas dan variable terikat atau tergantung. Variable bebas dalam penelitian ini yaitu *emotional intelligence* dan variable tergantung *employee engagement*. Adapun defenisi operasionalnya sebagai berikut :

1. *Emotional intelligence* :

Kemampuan yang dimiliki seseorang untuk mengelola respon emosi (marah, sedih, senang, terkejut, takut, jijik) secara tepat dalam menghadapi situasi atau lingkungan dalam hal ini situasi pekerjaan.

Skala *emotional intelligence* yang diadaptasi dari aspek *emotional intelligence* oleh Goleman, 2006 dengan indikator kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan social.

2. *Employee engagement* :

Perasaan positif yang dimiliki individu terhadap pekerjaannya dengan disertai kesediaan untuk mencurahkan kemampuan dan energi yang dimunculkan melalui perilaku merasa memiliki kepentingan, mampu mencapai target pekerjaan, mengikuti standard dan peraturan perusahaan, memiliki antusiasme yang tinggi dengan pekerjaannya, dan memiliki keinginan yang tinggi untuk bekerja dan memberi waktu bagi perusahaan.

Skala *employee engagement* yang digunakan diadaptasi berdasarkan aspek dan teori employee engagement oleh Schaufelli, 2004 yaitu *vigor, dedication dan absorption*.

3.3 Subjek Penelitian

Partisipan penelitian ini adalah karyawan/karyawati PT. Perusahaan Listrik Negara Persero, Tbk Kantor Wilayah Sumatera Utara.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2012), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi merupakan objek atau subjek yang berada dalam suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian. Populasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan/karyawati PT. Perusahaan Listrik Negara Persero, Tbk Kantor Wilayah Sumatera Utara

3.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2012) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan kriteria tertentu.

Adapun pedoman yang digunakan dalam menentukan jumlah sampel dikarenakan atas jumlah populasi menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan pengambilan sampel adalah sebesar 5 % (dalam Sugiyono 2012) berikut perhitungan rumus slovin :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e^2 = presisi yang ditetapkan

Berdasarkan data diketahui bahwa jumlah populasi adalah 200 orang karyawan, presisi yang ditetapkan sebesar 5%. Maka dengan rumus Slovin diatas akan diperoleh jumlah sampel (n) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{200}{1 + 200(0.05)^2}$$

$$n = \frac{200}{1 + 200 (0.0025)^2}$$

$$n = \frac{200}{1 + 0,5}$$

$$n = \frac{200}{1,5}$$

= 133 responden

Jadi jumlah responden yang diambil sebagai sampel adalah sebanyak 133 orang karyawan yang sesuai kualifikasi sumber data.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer yang berupa jawaban responden yang diukur dengan menggunakan instrument penelitian (skala kuesioner). Skala kuesioner berisi tentang pernyataan-pernyataan yang dapat dipilih oleh responden mulai dari setuju, sangat setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju dengan disertai nilai pada setiap kategori jawaban. Pengukuran variable dengan skala likert. Skala disebarakan kepada 133 responden dan data yang dikumpulkan meliputi identitas responden dan data mengenai tanggapan responden terhadap variable-variable hubungan antara *emotional intelligence* dan *employee engagement*.

Dimana dalam skala likert ini terdiri 4 alternatif jawaban, yakni sangat setuju (ss), setuju (s), tidak setuju (ts), dan sangat tidak setuju (sts). Adapun kriteria penilaiannya bergerak dari 4,3,2,1 untuk jawaban yang favourable dan 1,2,3,4 untuk jawaban yang unfavourable.

3.5.1 Skala Likert

| | | |
|-----------------|-----------|-------------|
| PILIHAN JAWABAN | FAVORABLE | UNFAVORABLE |
|-----------------|-----------|-------------|

| | | |
|-----|---|---|
| SS | 4 | 1 |
| S | 3 | 2 |
| TS | 2 | 3 |
| STS | 1 | 4 |

Tabel 3.1 Skala Likert

3.5.2 Prosedur Penelitian

3.5.2.1 Persiapan Penelitian

Penelitian ilmiah merupakan suatu cara untuk memperoleh, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu ilmu pengetahuan. Untuk mendapat data yang akurat peneliti membutuhkan instrumen yang tepat sehingga peneliti harus merencanakan dan menyiapkan langkah yang tepat untuk menyusun instrumen penelitian yang akan dipergunakan dalam penelitian.

3.5.2.2 Pembuatan alat ukur

Penelitian ini menggunakan alat ukur berbentuk skala yang disusun sendiri oleh peneliti dengan bantuan dan arahan dari dosen pembimbing. Skala *emotional intelligence* disusun berdasarkan aspek *emotional intelligence* menurut Goleman (2006) dibagi menjadi lima aspek yaitu : kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati dan keterampilan social. Penyusunan skala ini dilakukan dengan membuat *blue print* dan kemudian dioperasionalkan dalam bentuk

item-item pernyataan. Skala *employee engagement* terdiri dari 47 item. Item – item pernyataan tersebut kemudian disusun menjadi instrumen uji coba.

Sebaran uji coba skala *emotional intelligence* tersebut dapat dilihat pada tabel. Adapun skala *emotional intelligence* diungkap berdasarkan aspek-aspek dari *emotional intelligence* yang dikemukakan oleh Goleman (2006) yaitu kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, keterampilan social. Penyebaran skala/ instrument *emotional intelligence* diberi berdasarkan blueprint berikut :

| Dimensi | Favourable | Unfavorable | Jumlah |
|---------------------|---------------|----------------|--------|
| Kesadaran diri | 1,7,5,3,11 | 4,10,2,6,8 | 10 |
| Pengaturan diri | 9,19,15,17,13 | 14,16,22,12,20 | 10 |
| Motivasi | 21,27,25,23 | 18,24,30,32,28 | 9 |
| Empati | 29,33,31,37 | 26,36,38,34 | 8 |
| Keterampilan social | 35,41,39,43 | 40,44,45,42 | 8 |
| jumlah | | | 45 |

Tabel 3.2 Blueprint Variabel Emotional Intelligence

Demikian juga dengan skala *employee engagement* digunakan untuk mengukur *employee engagement* yang dimiliki masing-masing karyawan. Untuk mengukur skala *employee engagement* pada penelitian ini didasarkan pada aspek *employee engagement*. Skala *employee engagement* yang digunakan diadaptasi berdasarkan aspek dan teori *employee engagement* oleh Schaufelli, 2004 yaitu vigor, dedication dan absorption. Skala tersebut terdiri dari 37 item. Item-item pernyataan tersebut kemudian disusun menjadi instrumen uji coba. Sebaran uji coba skala *employee engagement* tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

| Dimensi | Favourable | unfavorable | Jumlah |
|------------|----------------------|----------------------------|--------|
| Vigor | 1,4,8 | 2,3,5,6,7,9,10 | 10 |
| dedication | 12,15,16,18,19,20,22 | 11,13,14,17,21 | 12 |
| absorption | 23,24,28,31,32,34 | 25,26,27,29,30,33,35,36,37 | 15 |
| Jumlah | | | 37 |

Table 3.3 Blueprint Variable Employee Engagement

3.6 Validitas dan Reliabilitas

3.6.1 Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahan suatu instrument yang digunakan. Instrument yang dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan (Arikunto, 2011). Dalam penelitian ini validitas yang digunakan adalah validitas isi. Validitas isi merupakan validitas yang diestimasi menggunakan pengujian terhadap isi test dengan analisis rasional atau *professional judgement* (dalam Azwar, 2005). Peneliti menyusun item-item mengacu Pada *blueprint* yang kemudian peneliti meminta pertimbangan pendapat professional dalam penelitian ini yaitu dosen pembimbing penelitian ini.

Selanjutnya dilakukan uji daya beda item yang dilakukan untuk melihat sejauh mana item mampu membedakan antara individu atau kelompok individu yang memiliki dan tidak memiliki atribut yang diukur. Pengujian daya beda ini item ini dilakukan dengan komputasi koefisien korelasi antara distribusi skor pada item dengan skor total item itu sendiri yaitu dengan menggunakan koefisien yang dianalisis dengan menggunakan koefisien korelasi *product moment* dengan bantuan *SPSS version 17.0 for windows*.

3.6.2 Reliabilitas

Menurut Azwar (2005) reliabilitas adalah keterandalan suatu instrument. Uji reliabilitas alat ukur penelitian ini menggunakan pendekatan reliabilitas konsistensi internal yaitu single trial administration dimana skala hanya diberikan satu kali saja pada sekelompok individu sebagai subjek. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Alpha Cronbach* dengan menggunakan program *SPSS version 17.0 for windows*.

Pengujian reliabilitas ini akan menghasilkan reliabilitas dari skala. Hasil skala *emotional intelligence*, diperoleh nilai .931. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

| Reliability Statistics | |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .931 | 50 |

Tabel 3.4. Reliabilitas Skala *emotional intelligence*

Demikian juga reliabilitas dari skala hasil skala *employee engagement*, diperoleh nilai .918 . Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

| Reliability Statistics | |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .918 | 37 |

Tabel 3.5 Reliabilitas Skala *employee engagement*

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data dimulai dengan memahami seluruh data yang telah dikumpulkan yang dilakukan sesuai metode pengumpulan data sebagaimana telah ditentukan sebelumnya. Analisis dilakukan agar peneliti nantinya diperoleh suatu kesimpulan. Untuk mengetahui gambaran tingkat

emotional intelligence dan *employee engagement* baik secara umum maupun spesifik, maka ditempuh langkah - langkah sebagai berikut:

1. Mencari skor tertinggi : Jumlah aitem (n) x skor tertinggi (xt)
2. Mencari skor terendah : Jumlah aitem (n) x skor terendah (xr)
3. Mencari Mean Teoritis : Jumlah aitem (n) x 2,5
4. Mencari Standar Deviasi : $\frac{\text{Skortertinggi } X_t - \text{Skorterendah } (X_r)}{6}$
5. Menentukan kategori

Tujuan kategori ini adalah menempatkan individu ke dalam kelompok - kelompok terpisah secara berjenjang menurut suatu kontinum berdasarkan atribut yang diukur. Untuk penelitian ini akan digunakan jenis kategorisasi jenjang dengan tiga jenjang penggolongan.

| Interval skor | Kriteria |
|--|-----------------|
| $\mu + 1 \sigma \leq X$ | Tinggi |
| $\mu - 1 \sigma \leq X < \mu + 1 \sigma$ | Sedang |
| $X < \mu - 1 \sigma$ | Rendah |

Sumber : (Azwar, 2006)

Tabel 3. 6 Penggolongan Kriteria Analisis Berdasarkan Mean teoritis

Keterangan:

μ : Mean teoritis

: Standar deviasi

6. Menentukan persentase

Setelah melakukan kriteria dan mengetahui jumlah individu yang ada dalam suatu kelompok, langkah selanjutnya yaitu menentukan persentasinya dengan cara sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{N} \times 100 \%$$

Keterangan:

P = Persentase

f = frekuensi

N = Jumlah subjek

3.8 Uji Asumsi

1. Uji normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data penelitian kedua variable terdistribusi secara normal. Uji normalitas ini dilakukan dengan demnggunakan uji *One sample Kolmogrov- Smirnov* dengan bantuan *SPSS version 17.0 for windows*. Data dikatakan berdistribusi normal jika $p > 0.05$.

2. Uji linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah distribusi data penelitian, yaitu variable *emotional intelligence* dan variable terikat *employee engagement* memiliki hubungan linear dengan menggunakan bantuan program *SPSS version 17.0 for windows*.

3.9 Uji Hipotesis

Sesuai dengan jenis penelitian ini yaitu penelitian korelasional yang mana bertujuan untuk menguji hipotesis tentang ada tidaknya hubungan antara variable, maka akan digunakan teknik korelasi *Product Moment* sebagai teknik pengujian dengan bantuan *SPSS versi 17.0 for windows*. Hipotesis diterima apabila nilai $p < 0,01$ dan jika $p > 0,01$ maka hipotesis ditolak. Adapun rumusan korelasi *Product Moment* yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{N \sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{N \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Dimana :

r_{xy} = koefisien korelasi *Pearson Product Moment*

N = jumlah individu

X = skor rata-rata dari X

Y = skor rata-rata dari Y