

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur penting dalam penggerak kemajuan sebuah organisasi. Karyawan yang mempunyai kemampuan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dapat membantu organisasi untuk terus tumbuh dan berkembang. Dilihat dari persaingan di lingkungan industri saat ini perusahaan dituntut untuk dapat mengambil keputusan dalam hal strategi yang tepat agar dapat bersaing dengan organisasi lainnya. Menurut (Robbins, 2010) Keputusan tersebut menyangkut keputusan didalam semua bidang fungsional. Salah satu hal yang harus diperhatikan oleh organisasi dalam mengelola fungsi-fungsi manajemennya adalah bagaimana mengelola sumber daya manusia untuk dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja (Robbins, 2010).

Dari beberapa penelitian terdahulu terdapat banyak faktor yang mempengaruhi efisiensi dan efektivitas kerja karyawan. Namun, salah satu dari sekian banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan ada yang paling penting yaitu tenaga kerja atau sumber daya manusia itu sendiri (Risma dalam Tufik, 2017). Oleh karena itu, untuk dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja karyawan, maka salah satu hal yang perlu diperhatikan oleh karyawan adalah kualitas emosional (Hidayati, 2008). Untuk mendapatkan kinerja terbaik karyawan tidak hanya dilihat dari kemampuan intelektual saja namun juga dilihat dari kemampuan karyawan dalam mengendalikan emosional dalam menjalankan tanggung jawab pada organisasi.

Kecerdasan manusia bukanlah merupakan suatu hal yang bersifat dimensi tunggal semata, yang hanya bisa diukur dari satu sisi dimensi, namun juga kemampuannya menguasai dan mengelola diri sendiri serta kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain (Martin, 2000). Menurut hasil penelitian, setidaknya 75 persen kesuksesan manusia lebih ditentukan oleh kecerdasan emosionalnya dan hanya 4 persen yang ditentukan oleh kecerdasan intelektualnya (IQ) (Iman dalam Risma, 20012). Di sisi lain, 90 persen keberhasilan kerja manusia ternyata ditentukan oleh kecerdasan emosionalnya, sisanya sekitar 4 persen jatah kemampuan teknis (Iman, dalam Risma, 2012).

Sebagaimana yang dikatakan Lennick (dalam Goleman, 2001) yang diperlukan seseorang untuk sukses dimulai dengan keterampilan intelektual, tetapi orang juga memerlukan kecakapan emosi untuk memanfaatkan potensi bakat mereka secara penuh. Data yang ada mengisyaratkan bahwa kecerdasan emosi dapat sama pentingnya bahkan terkadang lebih penting daripada IQ (Goleman,2002). Penelitian terdahulu menyatakan bahwa EI memberi sumbangan lebih besar daripada IQ yang selama ini dipandang lebih penting dalam menentukan kesuksesan karier seseorang (Goleman, 2000).

Goleman (2000) menyatakan kecerdasan emosional tercermin pada suatu kesadaran diri, rasa percaya diri, penguasaan diri, komitmen dan integritas dari seseorang, dan kemampuan seseorang untuk dalam mengkomunikasikan, mempengaruhi, melakukan inisiatif perubahan dan menerima kondisi perubahan itu sendiri. Goleman memberi pengertian kecerdasan emosional yang merujuk kepada kemampuan untuk mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri

sendiri dan kemampuan mengelola emosi baik pada diri sendiri maupun dalam hubungannya dengan orang lain.

Goleman (2000) membagi dua wilayah dari kerangka kecerdasan emosional, yaitu kompetensi pribadi (*personal competency*), seperti kesadaran diri (*self awareness*), yaitu kemampuan untuk mengenal perasaan dirinya sendiri, kemampuan mengatur diri sendiri (*self control*) yaitu kemampuan mengelola perasaannya, motivasi (*self motivation*) yaitu kecenderungan untuk mencapai tujuan walaupun mengalami kegagalan dan kesulitan. Kompetensi yang kedua, kompetensi sosial (*social competence*), yaitu kemampuan mengelola hubungan dengan orang lain (*social skill*) dan kesadaran untuk memberikan perasaan serta kepedulian kepada orang lain (*empathy*). Teori kecerdasan emosional Goleman terdiri dari lima dimensi yaitu, *self awareness*, *self control*, *self motivation*, *emphaty*, dan *social skill*.

Kecerdasan emosional merupakan sebuah konsep yang kompleks yang mempengaruhi banyak aspek dalam kehidupan seseorang untuk mencapai kesuksesan. Aspek tersebut meliputi aspek emosional dan aspek kognitif. Menurut Shapiro (1997), kecerdasan emosional bukanlah sesuatu yang terpisah atau lawan kemampuan kognitif, namun keduanya berinteraksi secara dinamis, baik pada tingkatan konseptual maupun didunia nyata. Idealnya seseorang harus dapat menguasai kemampuan kognitif sekaligus kecerdasan emosional. Menurut Goleman (1998), kecerdasan emosional lebih utama dari kemampuan kognitif. Ketika seseorang terganggu emosinya, sulit baginya untuk berpikir jernih, mengingat, berkonsentrasi, belajar dan kapasitas intelektualnya terganggu. Kondisi emosional yang terganggu mengakibatkan nilai kebenaran serta pengetahuan yang terdapat dalam diri seseorang tidak dapat dikomunikasikan melalui dimensi

intelektualitasnya. Kondisi gangguan emosional ini disebabkan oleh pengambilan keputusan yang dilakukan seseorang hanya didasarkan pada dimensi intelektualitasnya semata tanpa mempertimbangkan hati nurani.

PT. Jasa Marga Cabang Belmera Sumatera Utara memiliki karyawan yang merupakan sebuah aset yang sangat penting dan merupakan roda penggerak perusahaan tersebut. Perusahaan ini merupakan salah satu perusahaan milik negara atau bisa disebut dengan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Jalan tol ini merupakan satu-satunya yang dikelola Jasa Marga di luar Jawa. Dibangun oleh kontraktor Takenaka Nippo Utama dan konsultan Jepang PCI (*Pacific Consultant International*) Jalan tol ini mulai beroperasi pada 1986. Dengan bentangan sekitar 34 kilometer dan 2x2 lajur, jalan tol ini menghubungkan Pelabuhan Belawan ke Medan dan Tanjung Morawa, sehingga dikenal dengan nama singkatan Belmera. Jalan tol ini dioperasikan dengan sistem transaksi tertutup. Volume lalu lintas di ruas ini juga menunjukkan peningkatan. Sebagai gambaran rata-rata volume lalu lintas harian pada 2011 sekitar 53.000, dan 2012 mencapai sekitar 59.200. Ruas jalan ini memiliki empat interchange, 14 jembatan perlintasan kendaraan, lima jembatan penyeberangan orang dan 10 gerbang tol. Jalan tol ini dikelola oleh Cabang Belmera. Pelayanan lalu lintas merupakan kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pengguna jalan tol selama melakukan perjalanan di sepanjang jalan tol. Tujuan kegiatan ini untuk mewujudkan kondisi lalu lintas jalan tol yang aman, lancar dan nyaman. Pelayanan Lalu lintas di Jalan Tol Belmera dilakukan melalui pemantauan selama 24 jam, baik itu melalui CCTV maupun melalui kendaraan Layanan Jalan Tol dan Patroli Kepolisian (PJR). <https://www.jasamarga.com/public/id/infolayanan/toll/ruas.aspx>).

Dalam hal tersebut kecerdasan emosional karyawan berperan penting dalam penentuan sikap dan pengelolaan emosi dalam bekerja dan mencapai tujuan perusahaan.

Goleman ,2000 (dalam yenti,dkk, 2014) berdasarkan penelitiannya mengatakan bahwa kecerdasan emosional menyumbang 80% dari faktor penentu kesuksesan seseorang sedangkan 20% yang lain ditentukan oleh kemampuan intelektual. Karyawan yang memiliki keterampilan dalam kecerdasan emosional akan mampu membaca perasaan orang lain dan memiliki keterampilan sosial yang berarti mampu mengelola perasaan orang lain dengan baik. Kecerdasan emosional sangat penting dimiliki oleh setiap karyawan pada sebuah organisasi yang akan membantu karyawan berhubungan dengan karyawan lain dan saling berbagi informasi serta untuk mengelola konflik yang muncul dalam melaksanakan tugas-tugas dalam pekerjaannya. Namun pernyataan tersebut tidak sejalan dengan apa yang diungkapkan oleh salah satu karyawan di perusahaan PT. Jasa Marga Belmera :

“ berdasarkan pengalaman saya bekerja di PT.Jasa Marga ini sekitar 10 tahun, pandangan saya terhadap karyawan yang ada disini mereka ada yang suka marah-marah ada juga yang terlihat sombong , tidak seperti teman rekan kerja yang saya tahu sebelumnya yang harusnya bisa bekerja sama dengan karyawan lainnya. Namun karyawan disini ada juga yang terlihat sombong, susah tersenyum, terkadang mereka juga melontarkan kata-kata yang membuat sakit hati misalnya saat rapat atau sedang ngobrol-ngobrol santai dan mereka juga tidak terlalu peduli sama orang lain, menurut saya juga untuk mejalin hubungan yang baik antar karyawan di perusahaan masih kurang, karena menurut pandangan saya karyawan disini masih kurang bisa membangun hubungan yang baik dengan karyawan lainnya, dan menurut pandangan saya juga, mereka tidak ramah”.

Kominikasi Personal, senin 18 Mei 2020

Berdasarkan pernyataan diatas, terungkap bahwa karyawan di PT.Jasa Marga tidak sesuai dengan aspek-aspek kecerdasan emosional terutama dalam membangun

hubungan yang baik dengan orang lain masih kurang, kurang memiliki empati terhadap rekan kerjanya, kurang bisa mengenali emosi orang lain dan tidak memiliki keinginan untuk memahami orang-orang disekitarnya. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Asmadi, 2015) diketahui bahwa kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual memberikan kontribusi positif serta signifikan terhadap kinerja karyawan, hasil ini bermakna bahwa semakin meningkat tingkat kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual seorang karyawan maka kinerja akan semakin baik.

Selanjutnya Agustian (2001) mengatakan bahwa keberadaan kecerdasan emosional yang baik akan membuat seorang karyawan mampu menampilkan kinerja dan hasil kerja yang lebih baik. Dalam hal pengendalian emosi, setiap hari kerja karyawan pasti dihadapkan dengan beban tugas dan semuanya harus dikerjakan sesuai target. Penelitian Agustian (2001) menunjukkan bahwa karyawan perusahaan tersebut mampu mengendalikan emosionalnya, termasuk kemampuan memahami kondisi orang lain disekitarnya sebagai mitra kerja dan bekerjasama.

Berdasarkan penelitian terdahulu (Trihandini, 2005; Edwardin, 2006; Dharmawan, 2013) Penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh beberapa penelitian sebelumnya, mereka menyatakan bahwa kecerdasan emosional memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan, serta mampu meningkatkan profesionalisme kerja. Dengan demikian kecerdasan emosi merupakan faktor penting dalam penyesuaian diri, baik dalam kehidupan sehari-hari maupun performansi kerja. Perilaku dalam menghadapi tantangan dalam hal emosi, salah satu karyawan di perusahaan PT. Jasa Marga mengatakan:

“ Sejauh yang saya kenal orang-orang yang ada disekitar saya dilingkungan perusahaan ini, mereka adalah orang yang pekerja keras, namun disisi lain mereka kurang peduli dengan orang sekitar mengenai tugas-tugas oranglain, dalam arti tidak mau membantu pekerjaan orang lain, yang sebenarnya bisa dibantu. Karyawan disini sangat suka mencari simpati dan juga perhatian kepada atasan, apalagi jika dekat dengan promosi jabatan, mereka cenderung berlomba-lomba untuk terlihat seperti hal nya pekerja keras sekali, padahal sebelumnya biasa saja, dan juga orang-orang tersebut cenderung cuek dengan orang-orang yang ada disekitarnya. Karena saya pernah menjadi orang yang kurang dipedulikan oleh karyawan disini dalam perusahaan tersebut. dan juga pernah saat saya dipanggil oleh atasan karena hasil kerja saya, orang-orang disini menatap seperti sinis begitu, ya kurang lebih seperti itu”

Komunikasi personal, senin 18 Mei 2020

Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan tentang kecerdasan emosional pada karyawan masih kurang dalam membangun hubungan yang baik dengan karyawan lainnya yang ada di dalam perusahaan. Mereka lebih cenderung acuh tak acuh dengan rekan kerja dan cenderung mementingkan diri sendiri tanpa mementingkan orang lain. Untuk mendapatkan hasil yang lebih baik lagi terhadap organisasi dibutuhkan kecerdasan emosional yang baik pada setiap karyawan di PT. Jasa Marga Cabang Belmera Sumatera Utara. Dalam penelitian terdahulu diketahui bahwa setidaknya 75 persen kesuksesan manusia lebih ditentukan oleh kecedasan emosionalnya (EI) dan 25 persen yang ditentukan oleh kecerdasan intelektualnya (IQ), (Iman dalam Risma, 2008). Penelitian lain menyebutkan bahwa IQ hanya memberikan kontribusi 20 persen dari kesuksesan hidup seseorang, dan selebihnya bergantung pada kecerdasan emosi dan sosial yang bersangkutan. Keberhasilan kerja manusia 90 persen ternyata ditentukan oleh kecerdasan emosionalnya (EI), sisanya sekitar 4 persen jatah kemampuan teknis (Iman dalam Risma,

2008). Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan karyawan yang lain di PT. Jasa Marga Belmera mengatakan :

“ menurut saya, saya cukup memahami diri saya sendiri, ya memang saya juga orangnya gampang terpancing emosi, terkadang mungkin kata-kata saya juga menyakiti hati rekan kerja saya, tetapi saya juga tahu melihat situasi dimana saya harus marah, dimana saya tidak marah saya tetap melihat kondisi dan situasi juga”

Komunikasi personal, 17 Juni 2020

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa karyawan tersebut mampu mengenal dirinya sendiri sebagai seorang yang mudah terpancing emosi, namun disisi lain karyawan tersebut juga mampu menahan emosinya ataupun mengelola emosinya dengan melihat situasi terlebih dahulu.

(Meyer & Salovey Dalam & Goleman, 2001) mendefenisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan untuk memahami perasaan diri sendiri, untuk berempati terhadap perasaan orang lain dan untuk mengatur emosi, yang secara Bersama berperan dalam peningkatan taraf hidup seseorang. Cooper & Sawaf (dalam Risma, 2012) mengatakan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan merasakan, memahami, dan secara selektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi dan pengaruh yang manusiawi.

Berdasarkan beberapa fenomena-fenomena yang peneliti peroleh diketahui bahwa beberapa karyawan menunjukkan perilaku yang tidak sesuai dengan aspek-aspek kecerdasan emosional yang seharusnya dimiliki oleh setiap karyawan yang bekerja di PT.Jasa Marga Belmera, seperti suka marah-marah, tidak sopan dengan karyawan lain, melontarkan kalimat yang melukai hati rekan kerjanya, padahal semua perilaku tersebut

sebenarnya dapat merugikan diri sendiri karena seharusnya mereka bisa menjalin hubungan yang baik dengan orang lain. Karyawan yang tidak dapat mengelola emosinya akan mudah terpengaruh oleh situasi di luar dirinya contohnya karyawan yang sedang bekerja di lapangan gerbang tol jika menghadapi pengendara yang pemarah, karyawan yang kurang dapat mengelola emosinya dengan mudah dapat terpancing emosinya dan menjadi kurang simpatik dalam pelayanannya kepada pengendara yang melalui jalan tol dan pada akhirnya akan berpengaruh buruk dalam pekerjaannya. dengan adanya kecerdasan emosional pada setiap karyawan, mereka dapat lebih mudah menjalin hubungan yang baik dengan rekan kerjanya, menciptakan suasana yang positif, memperbanyak relasi yang baik sehingga menghasilkan pengalaman yang lebih berharga.

Penelitian ini penting dilakukan untuk melihat gambaran kecerdasan emosional pada karyawan di PT. Jasa Marga Belmera, banyak karyawan yang acuh tak acuh dengan orang-orang yang disekitarnya mungkin karena mereka cuek dan tidak saling sapa satu sama lain. Karyawan yang tidak mampu menilai baik buruknya diri sendiri, maka kemampuannya membangun relasi dengan orang lain tidak berjalan dengan baik dan apabila seseorang pandai menyesuaikan diri dengan suasana hati individu yang lain, orang tersebut akan memiliki tingkat emosionalitas yang baik dan akan lebih mudah menyesuaikan diri dalam pergaulan social serta lingkungannya. Berdasarkan beberapa penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang untuk menerima, menilai, mengelola, serta mengontrol **emosi** dirinya dan orang lain di sekitarnya. Berdasarkan penjelasan-penjelasan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul “Gambaran Kecerdasan Emosional Pada Karyawan di PT.Jasa Marga Belmera”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti menyimpulkan bahwa permasalahan utama yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu “Bagaimanakah Gambaran Kecerdasan Emosional Pada Karyawan di PT. Jasa Marga Cabang Belmera Medan Umatera Utara”?.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis gambaran kecerdasan emosional Pada Karyawan di perusahaan PT. Jasa Marga Cabang Belmera Medan Umatera Utara.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi ilmu psikologi khususnya Psikologi Industri dan organisasi dan dapat sebagai tambahan referensi bagi peneliti lebih lanjut yang tertarik ingin meneliti dan menggali lebih dalam mengenai gambaran kecerdasan emosional pada karyawan.

2. Manfaat Praktis

a) Untuk Peneliti

Memiliki keterampilan untuk meneliti dan Menjadi sebuah apresiasi bagi peneliti karena telah membantu menyumbangkan data penting terkait mengenai kecerdasan emosional karyawan di perusahaan PT. Jasa Marga Cabang Belmera Medan Sumatera Utara.

b) Untuk Perguruan Tinggi

Menjadi data dari kecerdasan emosional karyawan di tahun 2020, Data dapat dijadikan dasar untuk pengambilan keputusan ataupun kebijakan rancangan apapun yang nantinya ditujukan pada karyawan kembali. Untuk Pengembangan Keilmuan Psikologi Hasil penelitian dapat dibukukan untuk menjadi referensi dalam keilmuan psikologi. Hasil penelittian dapat menjadi kunci-kunci dalam penanganan psikologi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. KECERDASAN EMOSIONAL

A.1 Pengertian Kecerdasan Emosional

Istilah kecerdasan emosi pertama kali dilontarkan oleh dua ahli psikologi yakni Salovey dan Mayer yang kemudian dipopulerkan oleh Goleman pada tahun 1999. Salovey dan Mayer dalam Arsita, (2017) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai: “suatu jenis kecerdasan emosional sosial yang melibatkan kemampuan memantau perasaan sosial pada diri sendiri dan orang lain, memilah-milah semuanya dan menggunakan informasi ini untuk membimbing pikiran dan tindakan”. Sedangkan Cooper dan Sawaf dalam Muttaqiyathun (2010) mengatakan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan merasakan, memahami, dan secara selektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi dan pengaruh yang manusiawi.

Berbeda dengan Harmoko dalam Ali (2017), kecerdasan emosi dapat diartikan kemampuan untuk mengenali, mengelola, dan mengekspresikan dengan tepat, termasuk

untuk memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain, serta membina hubungan dengan orang lain. Senada dengan pendapat diatas, (Goleman, 2001) mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai kemampuan untuk memotivasi diri sendiri, dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati, dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati, dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, berempati dan berdoa.

Emosi merujuk pada suatu keadaan biologis dan psikologis serta serangkaian kecenderungan untuk bertindak. Emosi merupakan reaksi terhadap rangsangan dari luar dan dalam diri. Emosi juga mendorong seseorang untuk menampilkan perilaku tertentu. Sebagai contoh, emosi gembira yang mendorong perubahan suasana hati seseorang, sehingga secara fisiologi terlihat tertawa. sebaliknya emosi sedih mendorong seseorang berperilaku menangis (Goleman, 2002).

Kata "cerdas" menurut Goleman mengandung dua arti, yaitu cerdas pikiran dan cerdas emosional. Cerdas pikiran adalah kemampuan pikiran yang biasa kita ketahui sebagai seseorang dengan kemampuan menganalisa permasalahan, bertindak hati-hati dan memiliki kemampuan refleksi diri yang baik. Sedangkan yang dimaksud dengan cerdas emosional adalah kemampuan seseorang dalam mengelola emosi dan menggunakan informasi tersebut untuk mengambil keputusan. Informasi yang dimaksud bersifat intuitif, impulsif dan terkadang tidak logis. Kedua kecerdasan tersebut hendaknya bekerja dalam keselarasan, serta saling melengkapi dalam mencapai tingkat pemahaman tertentu walaupun dengan cara yang amat berbeda, serta berfungsi mengarahkan kita menjalani kehidupan (Goleman, 2002).

Menurut Goleman (1997), kecerdasan emosional adalah kemampuan yang dimiliki seseorang dalam mengelola emosi dan menjaga keselarasan emosi beserta pengungkapannya melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial. Berikutnya, Goleman (1997) mengatakan bahwa koordinasi antara suasana hati dan perilaku adalah inti dari hubungan sosial yang baik. Apabila seseorang dapat mengetahui kondisi emosinya dan orang lain di sekitarnya, maka ia dapat lebih mudah berempati dan menyesuaikan diri dalam pergaulan sosial. Kemudian kecerdasan emosional merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang dalam memotivasi diri, mampu bertahan saat menghadapi kegagalan, serta kemampuan menunda kepuasan dan mengatur keadaan jiwa.

Goleman (2001) menyebutkan bahwa kecerdasan emosional (Emotional Intelligence) lebih berperan daripada IQ (intelligence quotient) dalam menentukan kesuksesan seseorang. Selanjutnya, Goleman menjelaskan kecerdasan emosional meliputi lima kemampuan utama, yaitu : mengenali emosi diri, mengendalikan diri, memotivasi diri sendiri, empati, dan keterampilan membina hubungan.

Dari uraian diatas disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah dasar-dasar pembentukan emosi yang mencakup serangkaian keterampilan atau kemampuan kompetensi, kecakapan no-kognitif seperti kemampuan merasakan, memahami, dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi untuk dapat mengendalikan diri sendiri dan memiliki daya tahan Ketika menghadapi rintangan , mampu menghadapi impuls dan tidak cepat puas serta mampu mengatur suasana hati, mengelola kecemasan agar tidak mengganggu kemampuan berpikir.

A.2 Dimensi-Dimensi Kecerdasan Emosional

Goleman (2001) membagi kecerdasan emosional dalam dimensi berikut ini :

- 1) Kesadaran Diri (*Self Awareness*), yaitu kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang ia rasakan pada suatu saat, menyadari emosi yang sedang dialami dan menggunakannya untuk memandunya mengambil keputusan. Selain dapat mengenali emosi, individu juga dapat memahami kualitas, intensitas, dan durasi emosi yang sedang berlangsung, untuk mengetahui penyebab terjadinya emosi tersebut. Selain itu ia mampu memantau keadaan emosinya secara cermat, serta menyadari yang mereka pikirkan serta hal yang akan dilakukan. Selain itu, Kesadaran diri juga membuat seseorang waspada terhadap suasana hati dan pikiran dan memiliki akurasi yang baik dalam mengartikan suasana hati, bila tidak memiliki kewaspadaan ini, maka individu menjadi mudah larut dalam aliran emosi dan perilakunya ditentukan oleh emosi (Goleman, 2002).
- 2) Pengendalian Diri (*Self-Control*), yaitu kemampuan mengendalikan serta mengolah emosinya sehingga dapat diungkapkan secara presisi. Kemampuan ini mencakup bertahan dalam kondisi yang menekan secara emosional. Seseorang yang memiliki kemampuan ini tidak akan terlalu lama merasakan perasaan negatif yang dimilikinya, ia mampu mengembalikan kondisinya kembali normal setelah mengalami kegagalan dalam hidupnya.
- 3) Memotivasi diri sendiri (*Self-motivation*), yakni kemampuan individu sehingga mereka mampu menemukan berbagai cara yang dapat ditempuh dalam mencapai tujuannya. Mereka juga mampu bertahan dalam menghadapi kegagalan dan frustrasi. Individu yang memiliki kemampuan ini umumnya adalah individu yang memiliki

tingkat kepercayaan diri tinggi, senantiasa optimis dalam menghadapi situasi yang sulit, serta kreatif dalam merumuskan berbagai alternatif pilihan yang mungkin ia dapat gunakan dalam mencapai tujuannya. Selain itu, mereka mampu untuk mengerjakan sebuah pekerjaan besar dengan cara yang lebih mudah karena dibagi terlebih dahulu menjadi pekerjaan kecil yang mudah dikerjakan.

- 4) Empati (*Empathy*), yakni kemampuan membaca dan memahami perasaan orang lain melalui keterampilan menangkap pesan yang umumnya non-verbal; nada bicara, bahasa tubuh, ekspresi wajah, intonasi, dan sebagainya. Individu yang memiliki kemampuan ini umumnya peka terhadap pesan tersirat dari lingkungan sosial. Rosenthal dalam penelitiannya menunjukkan bahwa orang-orang yang mampu membaca perasaan dan isyarat non verbal serta lebih mampu menyesuaikan diri secara emosional, lebih populer, lebih mudah bergaul, dan lebih peka (Goleman, 2002).
- 5) Keterampilan sosial (*Social Skill*), yakni kemampuan membaca reaksi serta perasaan orang lain, mengorganisasikan orang lain serta menyelesaikan perselisihan yang muncul dalam kegiatan interaktif dengan orang lain. Orang-orang yang hebat dalam keterampilan membina hubungan ini akan sukses dalam bidang apapun. Orang berhasil dalam pergaulan karena mampu berkomunikasi secara lancar dengan orang lain. Orang-orang ini populer dalam lingkungannya dan menjadi teman yang menyenangkan karena kemampuannya berkomunikasi (Goleman, 2002).

A.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosi tidak ditentukan sejak lahir tetapi dapat dilakukan melalui proses pembelajaran. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosi individu menurut Goleman (2007), yaitu:

a. 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.

b. Lingkungan non keluarga

Dalam hal ini adalah lingkungan masyarakat dan lingkungan penduduk. Kecerdasan emosi in 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.

A.4 Ciri-ciri Kecerdasan Emosi Tinggi dan Rendah

Goleman (1991) mengemukakan karakteristik individu yang memiliki kecerdasan emosi yang tinggi dan rendah sebagai berikut:

- 1) Kecerdasan emosi tinggi yaitu mampu mengendalikan perasaan marah, tidak agresif dan memiliki kesabaran, memiliki akibat sebelum bertindak, berusaha dan mempunyai daya tahan untuk mencapai tujuan hidupnya, menyadari perasaan diri sendiri dan orang lain, dapat berempati pada orang lain, dapat mengendalikan mood dan perasaan negatif, memiliki konsep diri yang positif, mudah menjalin persahabatan dengan orang lain, mahir dalam berkomunikasi, dan dapat menyelesaikan konflik sosial dengan cara damai.
- 2) Kecerdasan emosi rendah yaitu bertindak mengikuti perasaan tanpa memikirkan akibatnya, pemarah, bertindak agresif dan tidak sabar, memiliki tujuan hidup dan cita-cita yang tidak jelas, mudah putus asa, kurang peka terhadap perasaan diri sendiri dan orang lain, tidak dapat mengendalikan perasaan dan mood yang negatif, memiliki konsep diri yang negative, tidak mampu menjalin persahabatan yang baik dengan orang lain, tidak mampu berkomunikasi dengan baik dan menyelesaikan konflik sosial dengan kekerasan.

B. Gambaran Kecerdasan Emosional Pada Karyawan

Pada dasarnya pengertian karyawan dipersamakan dengan pengertian buruh, tenaga kerja/pekerja atau diistilahkan juga dengan sebutan sumber daya manusia (SDM). Dalam artian secara makro, SDM meliputi semua manusia sebagai penduduk atau warga negara suatu negara atau dalam batas wilayah tertentu yang sudah memasuki usia

angkatan kerja, baik yang sudah memasuki usia angkatan kerja, maupun yang sudah mampu memperoleh pekerjaan. Disamping itu Sumber Daya Manusia secara makro berarti juga penduduk yang berada dalam usia produktif, meskipun karena berbagai sebab dan masalah masih terdapat yang belum produktif karena belum memasuki lapangan kerja yang terdapat di masyarakatnya. Sumber Daya Manusia dalam arti mikro secara sederhana menurut Simamora (2005) adalah manusia atau orang yang bekerja atau jadi anggota suatu organisasi yang disebut personil, pegawai, karyawan, pekerja, tenaga kerja dan lain-lain.

Lebih spesifik, karyawan/i adalah manusia yang menggunakan tenaga dan kemampuannya untuk mendapatkan balasan berupa pendapatan, baik berupa uang maupun bentuk lainnya kepada pemberi kerja atau pengusaha atau majikan. Kamus Besar Bahasa Indonesia (2006) menyebutkan bahwa karyawan merupakan orang yang bekerja pada suatu lembaga (kantor, perusahaan, dsb) dengan mendapatkan gaji atau upah. Hasibuan (2013) mendefinisikan karyawan honorer sebagai penjual jasa (pikiran dan tenaga) dan mendapatkan kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu.

Menurut penelitian Idriani & Utami (2008) diketahui bahwa kesadaran emosional dan kecerdasan spiritual sebesar 63.5%, atau dengan kata lain kontribusi variabel kesadaran emosional dan kecerdasan spiritual terhadap variabel kinerja karyawan sebesar 63.5%. Hal ini menunjukkan bahwa memiliki kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual yang baik adalah penting, karena salah satu penentu kesuksesan Karyawan dan keberhasilan organisasi serta kunci untuk kemajuan di masa kini dan masa depan.

Karyawan yang memiliki tingkat kecerdasan emosional (EQ) yang lebih baik, cenderung dapat menjadi lebih terampil dalam menenangkan dirinya dengan cepat,

memiliki kesadaran diri, lebih terampil dalam memusatkan perhatian, lebih baik dalam berhubungan dengan orang lain dan lebih cakap dalam memahami orang lain, Sehingga dia akan mampu menyelesaikan seluruh beban pekerjaannya tanpa stres yang berlebihan. Lebih lanjut, kecerdasan emosional juga menjadikan karyawan memiliki kemampuan untuk memotivasi diri sendiri serta tetap bersemangat untuk menghadapi berbagai kesulitan yang mungkin dihadapinya yang ada hubungannya dengan keterikatan seorang karyawan di perusahaannya. Selain kecerdasan emosional, koneksi antara kondisi psikologis karyawan dengan pekerjaannya memegang peranan yang sangat penting khususnya pada sektor pekerjaan yang berhubungan dengan informasi dan pelayanan (Bakker, 2010). Menurut penelitian Sari & Yulita (2018), Keterikatan antar karyawan sangat dipengaruhi oleh kecerdasan emosional sebesar 0,607 atau 60,7%. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya kecerdasan emosional pada setiap karyawan maka akan menciptakan hubungan yang cukup antar karyawan.

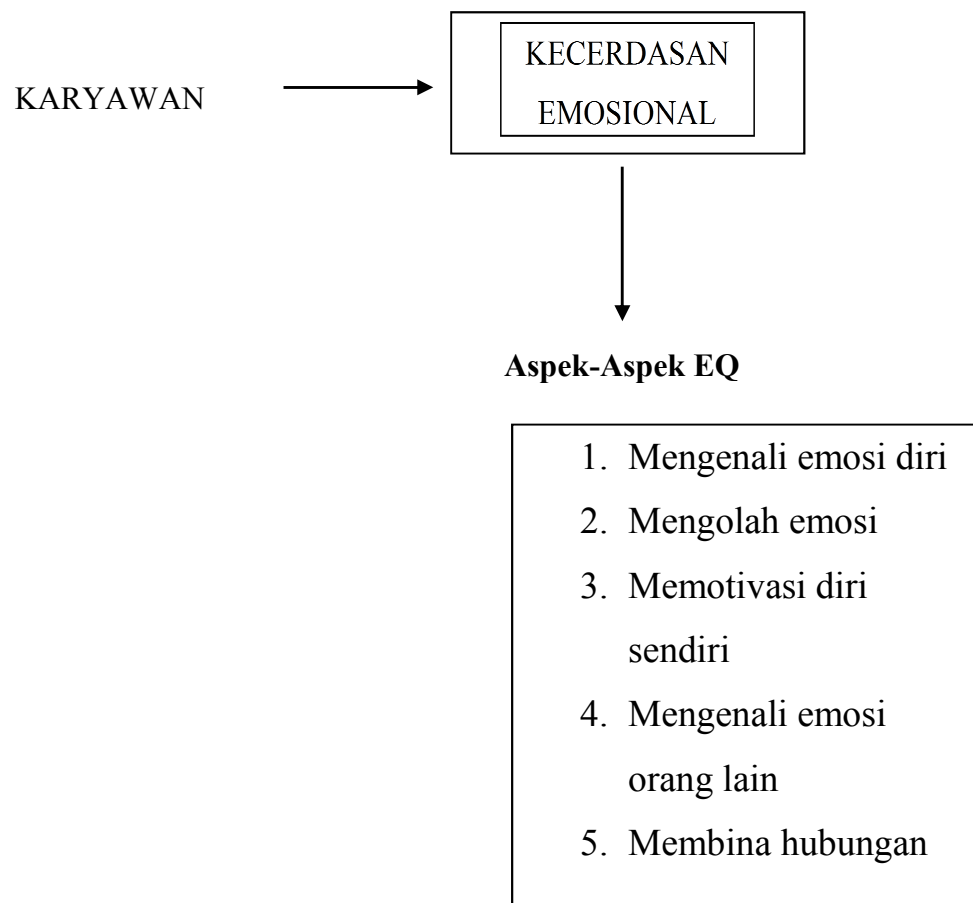
Berdasarkan hasil penelitian Arsita & Fajrianti (2017) diketahui bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh terhadap adaptabilitas karyawan. Besarnya pengaruh kecerdasan emosional terhadap adaptabilitas karyawan sebesar 28,2% dan 71,8% dipengaruhi oleh faktor lain. Hal ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh signifikan terhadap adaptabilitas karyawan

Menurut FKBA, 2000 (dalam Gitosaroso 2012) Kecerdasan emosional adalah menunjuk pada suatu kemampuan untuk memahami perasaan diri masing-masing dan perasaan orang lain, kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan menata dengan baik emosi-emosi yang muncul dalam dirinya dan dalam berhubungan dengan orang lain. Kecerdasan emosi yang muncul dalam dirinya dan dalam berhubungan dengan orang

lain. Kecerdasan emosi menggambarkan suatu kemampuan yang walaupun berbeda namun berfungsi melengkapi kecerdasan kognisi seseorang. Jadi kecerdasan emosi adalah konsep kepekaan diri dan kepekan terhadap orang lain, upaya memotivasi diri dan juga merupakan pelengkap kecerdasan kognisi.

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa karyawan harus memiliki kecerdasan emosional yang baik untuk meningkatkan kinerja dan membantu dalam beradaptasi baik untuk diri sendiri maupun untuk kesuksesan perusahaan tersebut. Dengan adanya kecerdasan emosional karyawan akan dimudahkan dalam melaksanakan tugasnya. Sebaliknya karyawan yang tidak atau kurang mempunyai kecerdasan emosional akan mengalami hambatan dalam melaksanakan tugasnya karna situasi lingkungan yang kompleks dan memicu emosi yang negatif dapat mengacaukan kinerjanya jika karyawan tersebut tidak dapat mengelola emosinya dengan cerdas.

C. KERANGKA KONSEPTUAL



Kerangka berpikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai factor yang telah didefinisikan sebagai hal yang penting. Pada dasarnya kecerdasan emosional merupakan factor penting yang harus dimiliki oleh setiap karyawan dalam perusahaan dimana hal tersebut merupakan hasil yang sangat positif bagi perusahaan.

Kecerdasan emosional dipengaruhi lingkungan. Pada penelitian ini akan dianalisis untuk mengetahui gambaran kecerdasan emosional pada karyawan di perusahaan PT.Jasa Marga Cabang Belmera Medan Sumatera Utara, sehingga dapat diketahui bagaimana kecerdasan emosional karyawan di perusahaan tersebut.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Identifikasi Variabel Penelitian

Pembahasan pada bagian metode penelitian ini akan diuraikan mengenai identifikasi variabel penelitian, definisi operasional variabel penelitian, populasi, dan teknik pengumpulan sampel. Metode pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Variable : Kecerdasan Emosional

B. Defenisi Operasional

Defenisi operasional penelitian merupakan batasan dari variabel-variabel yang secara kongkrit berhubungan dengan realitas dan merupakan manifestasi dari hal-hal yang akan diamati dalam penelitian.

B.1 Kecerdasan Emosional

Seorang ahli kecerdasan emosional, Goleman (2000) mengatakan bahwa yang dimaksud dengan kecerdasan emosi didalamnya termasuk kemampuan mengontrol diri, memacu, tetap tekun, serta dapat memotivasi diri sendiri. Alat ukur yang digunakan adalah aspek-aspek kecerdasan emosional. Menurut Goleman (2001) aspek-aspek kecerdasan emosi secara

khusus sebagai berikut: 1.Kesadaran Diri, 2.Mengelola emosi diri, 3. Motivasi, 4.Empati, 5. Membina hubungan dengan orang lain

Pengukuran kecerdasan emosional menggunakan skala kecerdasan emosional yang dibuat berdasarkan aspek-aspek kecerdasan emosional (Goleman, 2001) yaitu, kesadaran diri, mengelola emosi diri, motivasi, empati, membina hubungan dengan orang lain. Kecerdasan emosional didapat dari skor total penelitian, semakin tinggi skor total yang diperoleh subjek maka semakin tinggi pula kecerdasan emosionalnya.

C. SUBJEK PENELITIAN

Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan PT.Jasa Marga Cabang Belmera

D. POPULASI DAN SAMPEL

D.1.Populasi

Populasi adalah sekumpulan unsur atau elemen yang menjadi objek penelitian (Arikunto, 2002). Dari populasi ini kemudian diambil contoh dan sampel yang diharapkan dapat mewakili populasi. Populasi yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah karyawan di salah satu BUMN dikantor wilayah daerah Medan. Total karyawan berjumlah 115 orang karyawan.

D.2. Sampel.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Sampel juga dapat didefinisikan Sebagian anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasi (Martono, 2010). Dalam menentukan jumlah sampel (Arikunto, 2002) menjelaskan bahwa apabila populasinya kurang dari 100 maka sampel yang diambil adalah keseluruhan dari jumlah populasinya, tetapi apabila jumlah populasinya besar, lebih dari 100, maka sampel

yang diambil adalah antara 10%-15% atau 20%-25%. Berdasarkan pendapat diatas, maka Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *total sampling*. *Total sampling* adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi (Sugiyono,2007). Sampel yang diambil dari penelitian ini adalah 115 orang.

E. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Teknik pengumpulan data adalah bagian instrument pengumpulan data yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian (Bungin, 2010). Pada penelitian ini Teknik pengumpulan data yang dipakai adalah dengan metode skala. Menurut Hadi (1990), skala merupakan suatu metode penyelidikan dengan menggunakan daftar pernyataan yang harus dijawab atau dikerjakan oleh orang yang menjadi objek dari penelitian tersebut. Menurut Hadi (1990) alasan dijadikannya metode skala dalam suatu penelitian didasarkan pada:

- a. Subjek adalah orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri.
- b. Apa yang dinyatakan subjek kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya.
- c. Interpretasi subjek tentang pernyataan yaitu pernyataan-pernyataan yang diajukan kepadanya adalah sama dengan apa yang dimaksud oleh peneliti.

Adapun variabel yang akan diukur dalam skala ini adalah : kecerdasan emosional. Skala kecerdasan emosional dalam penelitian ini menggunakan skala yang disusun yang disusun oleh peneliti berdasarkan aspek-aspek kecerdasan emosional yang dikemukakan oleh Goleman (2001), yaitu mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain dan membina hubungan.

Mengenali emosi diri terdiri dari : mengenali emosi diri dari apa yang sedang dirasakan serta mengenali penyebab emosi.

Mengelola emosi terdiri dari: Toleransi terhadap tekanan dan amarah saat menghadapi rekan kerja dan bekerjasama dengan rekan kerja serta mampu mengungkapkan emosi dengan tepat melalui ucapan dan Tindakan.

Memotivasi diri terdiri dari: Mempunyai komitmen diri terhadap pekerjaan serta bersikap positif terhadap suasana dan kondisi lingkungan kerja.

Mengenali emosi orang lain terdiri dari: Mampu mendengarkan orang lain serta peka terhadap perasaan orang lain.

Membina hubungan terdiri dari : Mampu membina komunikasi dan bekerjasama rekan kerja serta mampu menyelesaikan masalah yang timbul dalam relasi dengan dengan rekan kerja. Dalam penelitian ini skala Likert dimodifikasi 4 kategori jawaban yaitu sangat setuju (SS) – Setuju (S) – Tidak Setuju (TS) – Sangat Tidak Setuju (STS).

Tabel 3.1. Skala Penelitian

KATEGORI	SKOR	
	FAVORABLE	UNFAVORABLE
SS	4	1
S	3	2
TS	2	3
STS	1	4

F.Prosedur

Prosedur penelitian ini

Penelitian

pelaksanaan terdiri dari dua

tahap, yaitu tahap persiapan dan tahap pelaksanaan.

F.1 Tahap Persiapan Penelitian

Penelitian ilmiah ini 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.

F.2 Pembuatan

Alat Ukur

NO	ASPEK	FAVORABEL	UNFAVORABEL	Total

Penelitian

ini menggunakan

alat ukur

berbentuk skala

yang disusun sendiri oleh peneliti dengan bantuan dan arahan dari dosen pembimbing. Skala kecerdasan emosional disusun berdasarkan aspek kecerdasan emosional. Penyusunan skala ini dilakukan dengan membuat blue print dan kemudian dioperasionalkan dalam bentuk-bentuk item pernyataan. Skala kecerdasan emosioanal terdiri dari 38 item. Aitem-aitem pernyataan tersebut kemudian disusun menjnadi instrument uji coba. Sebaran uji skala kecerdasan emosional tersebut dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 3.2

Blueprint Skala Kecerdasan Emosional Sebelum Uji Coba

1	Kesadaran Diri	1, 5, 9, 11	8, 4, 2, 6	8
2	Mengelola Emosi Diri	3, 7, 14	10, 12, 30	6
3	Motivasi Diri	13, 16, 18, 20	29, 27, 25, 23	8
NO	ASPEK	FAVORABEL	UNFAVORABEL	Total
4	Empati	22, 24, 26, 28	21, 19, 17, 15	8
5	Membina Hubungan Dengan Orang Lain	32, 24, 36, 38	37, 35, 33, 31	8
Jumlah		19	19	38

F.3 Uji Coba Alat Ukur

Uji coba ini dilakukan untuk mengetahui validitas dan realibilitas dari skala yang disusun sebagai alat pengumpulan data penelitian. Dalam pelaksanaan uji coba skala untuk variabel kecerdasan emosional yang dilaksanakan di PT.Jasa Marga Yang jumlahnya 48 orang, pada tanggal 6 September 2020. Dari hasil uji coba yang dilakukan, peneliti mendapatkan hasil sebagai berikut:

a. Skala Kecerdasan Emosional

Berdasarkan hasil perhitungan komputerasi melalui program SPSS *for Windows Release 17*, dari hasil yang didapatkan sebagai berikut ini: setelah dilakukan uji coba skala variable kecerdasan emosioanal terdapat 9 item yang gugur,

Table 3.3Blueprint Skala Kecerdasan Emosional Setelah Uji Coba

F.4 Perizinan dan Pelaksanaan Penelitian Untuk melakukan penelitian ini terlebih dahulu dilakukan proses	1	Kesadaran Diri	5, 11	2, 6	4
	2	Mengelola Emosi Diri	3, 7, 14	10, 12, 30	6
	3	Motivasi Diri	13, 16, 18, 20	29, 27, 23	7
	4	Empati	22, 24, 26, 28	21, 17	6
	5	Membina Hubungan Dengan Orang Lain	24, 36, 38	37, 33, 31	6
	Jumlah		16	13	29

persiapan dalam hal ini perizinan untuk melakukan penelitian. Proses penelitian ini dimulai dari Fakultas Psikologi Universitas HKBP Nommensen dengan mengajukan surat permohonan izin penelitian di PT. Jasa Marga Belmera Medan pada tanggal 10 September.

G. Metode Analisis Data

Analisis ini dilakukan agar peneliti nantinya memperoleh suatu kesimpulan. Data yang sudah terkumpul akan dianalisis secara statistic deskriptif, dimana tujuannya untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagai adanya (Sugiyono, 2003). Azwar (2013) mengatakan bahwa kategori dibagi atas tiga yaitu, tinggi, sedang, dan rendah. Sebelum data dianalisis secara statistic maka terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas data penelitian yang meliputi:

1. Uji Validitas

Menurut Azwar (2013) uji validitas adalah sejauh mana ketetapan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsinya karena dalam suatu penelitian ilmiah sangat diperlukan penggunaan alat ukur yang tepat untuk memperoleh data yang

akurat.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas sering diartikan dengan kepercayaan, keterampilan, keterandalan keajegan, kestabilan, keajegan. Ide dasar yang terdapat pada konsep reliabilitas adalah tingkat kepercayaan dari hasil pengukuran. Reliabilitas alat ukur dalam penelitian ini ditentukan oleh koefisien Alpha Cronbach (Azwar, 2013). Seluruh analisis reliabilitas pada penelitian ini dikerjakan menggunakan alat bantu SPSS For Windows 17.0.