

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.

Dewasa ini dunia para pelaku bisnis sangatlah mengherankan. Sebagai contoh, seorang mantan mahasiswa yang selalu masuk dalam peringkat 3 besar sewaktu kuliah dan lulus dengan *cum laude*, ternyata gagal dalam karir pekerjaannya, sebaliknya ada begitu banyak pengusaha sukses yang 'ternyata' hanyalah lulusan SD ataupun SMP. Semua itu karena terkait dengan aspek "Kecerdasan Emosional", atau yang sering disingkat dengan "EQ" (*Emotional Quotient*).

Biasanya jika diminta untuk mendefinisikan pengertian "emosi", akan muncul banyak sekali konsep mengenainya. Meski hampir identik, namun setiap orang umumnya memiliki ungkapan berbeda tentang definisi emosi. Setiap orang bisa merasakan emosi senang, sedih atau benci, namun cara pandanginya tentang emosi tersebut bisa berbeda sama sekali.

Salah satu definisi akurat tentang emosi pernah diungkapkan oleh seorang *EQ organizational consultant* dan pengajar senior di Potchefstroom University, Afrika Selatan. Secara tegas, beliau mengatakan "Emosi adalah suatu reaksi tubuh menghadapi situasi tertentu. Sifat dan intensitas emosi biasanya terkait erat dengan aktivitas kognitif (berpikir) manusia sebagai hasil persepsi terhadap situasi. Emosi adalah hasil reaksi kognitif terhadap situasi spesifik."(Anthony Dio Martin,2003:91)

Salah satu pengendali kematangan emosi adalah pengetahuan manusia yang mendalam mengenai "emosi" itu sendiri. Banyak orang tidak mengetahui mengenai emosi, atau bersikap negatif terhadap emosi karena kurangnya pengetahuan tentang aspek ini. Sejak kecil hingga dewasa, dalam keluarga maupun di sekolah, manusia dididik untuk lebih mengandalkan rasio daripada emosi. Suasana kantor juga menuntut untuk selalu bersikap objektif, tidak mengandalkan emosi. Emosi harus disembunyikan setiap saat karena takut diolok

sebagai 'si sentimental' atau 'si emosional' jika menunjukkan perasaan kepada orang lain. Akibatnya, terutama di dunia kerja, anugerah Tuhan paling berharga ini, emosi, selama bertahun-tahun cenderung dilupakan. Tetapi akhirnya setelah terbitnya sebuah buku Daniel Goleman pada tahun 1995 yang berjudul "Kecerdasan Emosional: Mengapa Lebih Penting dari IQ?", muncul gelombang kesadaran mengenai perlunya menjaga keseimbangan antara rasio dan emosi. "(Anthony Dio Martin, 2003:21)

Para *salesperson* atau *customer service officer* misalnya, guna menghindari konflik ketika menghadapi keluhan pelanggan, mereka membutuhkan 'ketabahan emosi' juga kemampuan melihat hal tersebut dari perspektif si pelanggan. Dalam berkata, bertindak dan mengambil keputusan, mereka membutuhkan EQ yang tinggi, sehingga mampu melihat sesuatu dari sudut pandang orang lain.

Emosi menjadi penting karena ekspresi emosi yang tepat terbukti bisa melenyapkan stres pekerjaan. Semakin tepat kita mengkomunikasikan perasaan, semakin nyaman perasaan kita. Keterampilan manajemen emosi memungkinkan kita menjadi lebih akrab dan mampu bersahabat, berkomunikasi dengan tulus dan terbuka kepada orang lain. Bukti penting lainnya karyawan yang berkemampuan tinggi dalam mengelola emosi ternyata jauh lebih cepat mendapatkan promosi dan kesempatan pengembangan karir dibandingkan rekan-rekannya yang memiliki kemampuan teknis semata.

Emosi juga merupakan faktor dominan bagi para palaku bisnis ketika memimpin, memotivasi atau meng-*coaching* anak buahnya. Manajer yang mengerti perasaan anak buahnya tanpa mengesampingkan obyektivitas terbukti mampu memimpin timnya menuju keberhasilan. Manajer yang bergaya MBO (*Management by Objective*) yang melulu berorientasi pada hasil dan mengesampingkan faktor perasaan kerap dituding sebagai biang konflik dan merosotnya komitmen bawahan, karena kecewa, stres dan frustrasi. Kalaupun membawa hasil, tak jarang harus dibayar mahal dengan 'terluka'nya perasaan para bawahan.

Menurut Michael E. Rock, ED. D. (pelatih dan fasilitator EQ), di hampir setiap jenis pekerjaan, EQ mengalahkan IQ. EQ lebih banyak dicari dan diutamakan. Berbeda dengan kemampuan IQ yang harus digunakan saat memecahkan masalah, EQ harus ditunjukkan nyaris dalam setiap saat kehidupan. Cara manusia merasa, terbukti banyak mempengaruhi cara mereka berpikir. Sebaliknya, cara manusia berpikir, mempengaruhi sikap dan tindakan mereka itu sendiri. EQ yang tinggi sama dengan berpikir jernih, emosi yang sehat dan mengeluarkan tindakan yang pantas.

Disisi lain, di saat yang sama dunia pendidikan dituntut untuk melakukan perubahan paradigma pembelajarannya. *Four Pillars of Education* yang ditekankan oleh UNESCO menuntut metode *Content-based Teaching* harus secepatnya di geser ke *Competence-based Learning*. Rupanya, selain terkait dengan aspek permintaan pasar, tuntutan ini terkait dengan keprihatinan dunia akan krisis mutu berpikir seorang lulusan sarjana yang lebih “mekanis” ketimbang “humanis”, lebih memakai “ilmu jadi” ketimbang “otak untuk berpikir dan berkembang” (Maslow 1996). Jadi, meskipun kemampuan kognitif seorang lulusan universitas cukup baik dalam berhitung, jika tidak dibekali dengan intelegensia emosi yang baik maka ia tidak akan bisa beradaptasi dan berkembang dengan baik di dunia kerja.

1.2 Perumusan Masalah.

EQ adalah kemampuan untuk mengetahui sesuatu yang dirasakan, termasuk cara tepat untuk menangani masalah yang dilakukan oleh para pelaku bisnis. Para pelaku bisnis yang dianggap sebagai karyawan unggul disini yaitu meliputi para manager, kepala bagian dan supervisor. Realitas menunjukkan, sering kali mereka tidak mampu menangani masalah-masalah emosional di tempat kerja secara memuaskan. Akibatnya sering terjadi kesalahpahaman dan konflik antar pribadi. Maka dari itu, perlu diterapkannya EQ sebagai salah satu karakter yang dibutuhkan dalam dunia bisnis saat ini terutama di Indonesia. Yang menjadi permasalahannya adalah sejauh mana para pelaku bisnis sekarang ini menerapkan EQ dalam kehidupan pekerjaannya.

1.3 Tujuan Penelitian.

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pergeseran EQ pada saat sekarang dengan pada saat 2 tahun lalu.
2. Untuk mengetahui tingkat EQ (*Emotional Quotient*) sebagai karakter karyawan unggul di era sekarang dimana akan diteliti berdasarkan klasifikasi sebagai berikut:
 - a) Jabatan
 - b) Bidang perusahaan
 - c) Skala kontrol otoritas manajerial
 - d) Latar belakang pendidikan
 - e) Usia Responden
 - f) Lama bekerja

1.4 Batasan Masalah.

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Yang dimaksud dengan karyawan unggul adalah yang beprofesi sebagai manager, kabag dan supervisor. Selain itu, sudah bekerja dibidangnya minimal selama 2 tahun dan memiliki anak buah minimal 3 orang.
2. Penelitian tidak membahas aspek psikologi pengetahuan maupun psikologi pendidikan secara spesifik, kecuali sebatas tujuan eksploratif hal-hal umum.
3. Lokasi penelitian atau lokasi penyebaran angket dikhususkan pada wilayah Surabaya saja.

1.5 Sistematika Penulisan.

Sistem penulisan merupakan langkah-langkah dari suatu analisa penulisan yang dimaksud untuk memudahkan dalam mempelajari dan memahami karakteristik tiap-tiap bagian, mengetahui adanya hubungan antara satu bagian dengan bagian yang lain, sehingga didapat susunan seluruh bagian secara garis

besar berupa isi laporan. Adapun sistematika penulisan dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan secara singkat mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian batasan masalah serta sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Bab ini berisi tentang dasar teori-teori penunjang dan landasan teori yang akan digunakan dalam menganalisa dan menyelesaikan masalah dalam penelitian ini.

BAB III Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan langkah-langkah atau tahapan yang dilakukan dalam penelitian serta metode yang akan digunakan untuk menyelesaikan permasalahan mulai dari mengidentifikasi variabel, menyusun dan menyebarkan angket, uji validitas dan reabilitas, pengolahan dan analisa, dan kesimpulan.

BAB IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab ini berisi pengumpulan dan pengolahan data yang meliputi uji validitas dan reabilitas sampling dan hasil pengumpulan kuesioner.

BAB V Analisa Data

Pada bab ini berisi analisis hasil pengolahan data yang meliputi analisis faktor, uji berpasangan dan uji statistik untuk karakter-karakter para pelaku bisnis.

BAB VI Kesimpulan

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang diperoleh berdasarkan pengolahan dan analisis hasil pengolahan.