

KECERDASAN EMOSIONAL DAN KECERDASAN SPIRITUAL DI DUNIA KERJA

TINJAUAN TEORITIS DAN TINJAUAN EMPIRIS

Hastho Joko Nur Utomo



**KECERDASAN EMOSIONAL
DAN KECERDASAN SPIRITUAL
DI DUNIA KERJA**
(Tinjauan Teoritis dan Tinjauan Empiris)

Oleh
Hastho Joko Nur Utomo

Sanksi Pelanggaran Pasal 113

Undang-Undang No. 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta

1. Setiap Orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp100.000.000 (seratus juta rupiah).
2. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
3. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf e, dan/atau huruf g untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).
4. Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang dilakukan dalam bentuk pembajakan, dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp4.000.000.000,00 (empat miliar rupiah).

KECERDASAN EMOSIONAL DAN KECERDASAN SPIRITUAL DI DUNIA KERJA

(Tinjauan Teoritis dan Tinjauan Empiris)

**Oleh
Hastho Joko Nur Utomo**

2022



JUDUL BUKU: Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual di Dunia Kerja
(Tinjauan Teoritis dan Tinjauan Empiris)

Penulis:

Hastho Joko Nur Utomo

Penyunting:

Inggang Perwangsa Nuralam

ISBN: 978-623-448-108-2

Perancang Sampul:

Rusli

Penata Letak:

Tim Kreatif PRCI

Penerbit:

Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia

Anggota IKAPI JAWA BARAT

Pondok Karisma Residence Jalan Raflesia VI D. 151

Kelurahan Panglayungan Kecamatan Cipedes Kota Tasikmalaya

Tlpn. 085223186009 email: rumahcemrlangindonesia@gmail.com

Cetakan Pertama, Juni 2022

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

All Right Reserved

i-xi + 99 hlm., 15 cm x 23 cm

Penerbitan Buku Kerjasama Antara Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia
Dengan Lekantara

Dilarang keras memfotokopi atau memperbanyak sebagian
atau seluruh buku ini tanpa seizin tertulis dari penerbit

PRAKATA

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, atas berkat rahmat, taufik dan hidayah-Nya, akhirnya penulis bisa merampungkan buku Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual di Dunia Kerja (Tinjauan Teoritis dan Tinjauan Empiris).

Penulis termotivasi untuk berbagi informasi, pemahaman, pencerahan dan wawasan mengenai kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual karyawan. Dengan demikian, penulis berharap dapat membangun pemahaman dan pencerahan bagi para mahasiswa, akademisi, pemerhati, praktisi kebijakan dan khalayak umum yang berminat untuk mengkaji isu tersebut.

Buku ini bertujuan untuk mendeskripsikan kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual sebagai upaya perusahaan meminimalkan terjadinya *turn over* karyawan dan mengurangi potensi *intention to leave*. Kami juga berharap, buku ini dapat menjelaskan pentingnya pengelolaan sumber daya manusia perusahaan. Substansi buku ini disusun dalam format sederhana agar mudah dipahami, namun berusaha menampilkan secara komprehensif.

Kami berharap buku ini juga memberikan manfaat dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia. Tidak lupa pula penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu selama proses penyusunan buku ini. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam mempersiapkan dan dalam penyusunan buku ini masih terdapat banyak kekurangan dan kelemahannya. Oleh karena itu, penulis membuka ruang kritik dan saran yang membangun bagi penyempurnaan substansi buku ini.

Malang, Mei 2022

Penulis

KATA PENGANTAR PAKAR

Buku ini merupakan karya akademik yang mencoba mengkaji dan menjelaskan kecerdasan emosional dan spiritual dalam sisi yang komprehensif. Penulis memaparkan bagaimana sistem harus dibangun secara terintegrasi oleh perusahaan/ organisasi agar karyawan memiliki kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual dengan dimediasi oleh stres kerja, kepuasan kerja dan komitmen organisasional, sehingga mampu mencegah terjadinya *intention to leave* yang merugikan.

Buku ini terdiri dari 9 bab, banyak memberikan informasi tentang konsep kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual sebagai variabel *predictor* yang bisa dikembangkan di berbagai organisasi, terutama organisasi yang karyawannya memiliki stres kerja yang tinggi. Secara teoritis, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual bisa mengurangi terjadinya stres kerja karyawan. Stres kerja yang tinggi bisa menurunkan kepuasan kerja dan mengurangi komitmen karyawan pada organisasi. Bila tidak ada antisipasi dari perusahaan, maka dimungkinkan menimbulkan keinginan untuk keluar dari perusahaan (*intention to leave*).

Dengan diterbitkannya buku ini diharapkan dapat menambah referensi bacaan tentang pendekatan yang terintegrasi untuk mencegah adanya keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan (*intention to leave*), dengan memperhatikan level stres kerja, kepuasan kerja dan komitmen karyawan pada organisasi.

Bagi kalangan akademisi buku ini dapat menjadi sumber referensi dalam perkuliahan dan referensi dalam penelitian atau riset ; sedangkan bagi para praktisi (birokrat, praktisi bisnis) dan masyarakat, buku ini juga bisa menjadi rujukan dan informasi yang baik untuk memahami sebuah kebijakan perusahaan di bidang pengelolaan sumber daya manusia.

Malang, Mei 2022

Prof. Dr. Umar Nimran, MA

Guru Besar Fakultas Ilmu Administrasi

Universitas Brawijaya

DAFTAR ISI

PRAKATA.....	v
KATA PENGANTAR PAKAR.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Pentingnya Sumber Daya Manusia era Modern.....	2
1.2. Tantangan Perusahaan terhadap <i>Turn Over</i>	3
1.3. Kecerdasan dalam memandang <i>Intention to Leave</i>	5
1.4. Perdebatan Kajian Empiris	6
BAB 2 KECERDASAN EMOSIONAL	9
2.1. <i>Intelligence</i> sebagai Esensi.....	10
2.2. Teori-Teori Kecerdasan Emosional	12
2.2.1. Teori Bar-On.....	13
2.2.2. Teori Mayer dan Salovey.....	16
2.2.3. Teori Goleman	19
BAB 3 KECERDASAN SPIRITUAL	23
3.1. Agama sebagai Esensi.....	24
3.2. Teori Emmons	24
3.3. Teori Zohar dan Marshall	26
3.4. Teori Noble	28
BAB 4 STRES KERJA	31
4.1. Pengertian Stres Kerja.....	32
4.2. Konsekuensi Stres	34
4.3. Faktor Kecerdasan yang Mempengaruhi Stres Kerja.....	36
4.3.1. Pengaruh Kecerdasan Emosional.....	36
4.3.2. Pengaruh Kecerdasan Spiritual.....	36
4.4. Dampak Stres Kerja pada Lingkungan Kerja.....	37
4.4.1. Kepuasan Kerja	37

4.4.2. Komitmen Organisasional.....	38
BAB 5 KEPUASAN KERJA.....	39
5.1. Bentuk-bentuk Kepuasan kerja.....	40
5.2. Faktor Kecerdasan yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja ..	42
5.2.1. Pengaruh Kecerdasan Emosional	42
5.2.2. Pengaruh Kecerdasan Spiritual	43
5.3. Dampak Kepuasan Kerja pada Komitmen Organisasional..	43
BAB 6 KOMITMEN ORGANISASIONAL	45
6.1. Ikatan Kejiwaan	46
6.2. Faktor Kecerdasan yang Mempengaruhi Komitmen Organisasional	49
6.2.1. Pengaruh Kecerdasan Emosional	49
6.2.2. Pengaruh Kecerdasan Spiritual	49
BAB 7 INTENTION TO LEAVE (Niat meninggalkan Perusahaan).....	51
7.1. Memandang <i>Intention</i> secara Psikologis.....	52
7.2. Faktor Kecerdasan yang Mempengaruhi <i>Intention to Leave</i>	54
7.2.1. Pengaruh Kecerdasan Emosional	54
7.2.2. Pengaruh Kecerdasan Spiritual	55
7.3. Dampak Stres Kerja pada <i>Intention to Leave</i>	55
7.4. Dampak Komitmen Organisasional pada <i>Intention to Leave</i>	56
7.5. Dampak Kepuasan Kerja pada <i>Intention to Leave</i>	57
BAB 8 STUDI EMPIRIS	59
8.1. Kecerdasan Emosional dan Spiritual pada Stres Kerja.....	60
8.2. Kecerdasan Emosional dan Spiritual pada Kepuasan Kerja	62
8.3. Kecerdasan Emosional dan Spiritual pada Komitmen Organisasional	64
8.2. Kecerdasan Emosional dan Spiritual pada <i>Intention to Leave</i>	65

8.3. Stres Kerja pada Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional, dan <i>Intention to Leave</i>	67
8.4. Kepuasan Kerja pada Komitmen Organisasional dan <i>Intention to Leave</i>	69
8.5. Komitmen Organisasional terhadap <i>Intention to Leave</i>	70
BAB 9 PENUTUP	73
DAFTAR PUSTAKA	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. <i>Sumber Daya Manusia Modern</i>	2
Gambar 2. <i>Emotional-Social Intelligence (ESI) Bar-On</i>	13
Gambar 3. <i>Mayer and Saloveys' Emotional Intelligence Model</i>	17
Gambar 4. <i>Goleman's Emotional Intelligence Model</i>	20
Gambar 5. <i>Emmons's Spiritual Intelligence Model</i>	25
Gambar 6. <i>The General Adaptation Syndrome (GAS)</i>	33
Gambar 7. <i>Organizational Commitment</i>	46

DAFTAR TABEL

Tabel 1. *The Bar-On model of Emotional-Social Intelligence (ESI)*.14

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Pentingnya Sumber Daya Manusia era Modern

Tantangan besar yang dihadapi oleh perusahaan dewasa ini bukan hanya faktor eksternal yang mengharuskan perusahaan untuk tangguh dalam lingkungan bisnis yang kompetitif, tetapi juga faktor internal yang membuat perusahaan harus tetap berkonsentrasi pada proses penciptaan produk atau jasa yang menjadi kompetensi utamanya. Tantangan dan perkembangan lingkungan bisnis yang dinamis mendorong perusahaan untuk merespon secara tepat agar eksistensi dan kontinuitas perusahaan di masa mendatang tetap terjaga. Salah satu penentu keberhasilan perusahaan dalam persaingan bisnis adalah kapasitas sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki. Asset SDM memiliki nilai strategis karena akan memberikan nilai tambah (*added value*) bagi perusahaan dalam menghadapi persaingan. Di samping itu, kapasitas SDM merupakan *competitive advantage* yang harus dikembangkan oleh perusahaan. Dengan demikian, dari segi sumber daya manusia, strategi bisnis diarahkan untuk mendapatkan *added value* yang maksimum yang dapat mengoptimalkan *competitive advantage*.

Gambar 1.

Sumber Daya Manusia Modern



Sumber: www.IntiPesan.com

SDM yang handal bisa diwujudkan apabila pihak manajemen perusahaan mampu mengupayakan berbagai kondisi pendukung yang diperlukan. Perusahaan dikatakan berhasil mengelola SDM apabila kebijakan yang dilaksanakan bisa menjaga

kestabilan karyawan, dalam arti mampu menjaga agar tidak terjadi *employee turnover* dalam level yang tinggi. *Employee turnover* merupakan fenomena yang seringkali terjadi dalam perusahaan. *Employee turnover* mengarah pada kenyataan akhir yang dihadapi suatu organisasi berupa jumlah karyawan yang meninggalkan organisasi pada periode tertentu. *Employee turnover* dapat berupa pengunduran diri, perpindahan keluar unit organisasi, pemberhentian atau kematian anggota organisasi; sedangkan *intention to leave* mengacu pada hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungan dengan organisasi yang belum diwujudkan dalam tindakan nyata untuk meninggalkan organisasi. Dengan kata lain, *intention to leave* merupakan niat perilaku individu untuk secara sukarela meninggalkan organisasi. Hom & Griffeth (1995) studinya menyatakan bahwa *intention to leave* menjadi indikator yang efektif dari *actual turn over*. Beberapa akademisi menggunakan istilah *intention to leave* atau *intention to quit* untuk menggantikan istilah *turnover intention*, dan menggunakan istilah itu pada kajian literatur mereka (Chikwe, 2009; Lim, 2008; West, 2007).

1.2. Tantangan Perusahaan terhadap *Turn Over*

Karyawan sebagai individu memiliki beberapa alasan yang menunjukkan adanya keinginan untuk berhenti atau keluar dari suatu organisasi, kemudian pindah ke organisasi lain. Alasan tersebut bagi masing-masing individu belum tentu sama. Namun demikian, saat ini telah ada konsistensi dalam temuan studi yang bisa digunakan sebagai *antecedent* dari keinginan karyawan untuk keluar dari organisasi (*intention to leave*), yaitu: pengalaman yang berkaitan dengan stres kerja (*job stress*), faktor-faktor pekerjaan yang berhubungan dengan stres kerja (*stressor*), kurangnya komitmen dalam organisasi (*lack of commitment in organization*) dan ketidakpuasan kerja (*job dissatisfaction*) (Firth et al., 2004).

Intention to leave dapat terjadi karena adanya stres kerja. Stres kerja adalah keadaan emosional yang tidak menyenangkan yang terjadi ketika seseorang merasa tidak pasti terhadap kemampuannya untuk mengatasi tantangan yang dirasakan yang bernilai penting (McGrath, 1977). Stres kerja bukan hanya menimbulkan kerugian secara tidak langsung bagi organisasi (yaitu, untuk biaya program pemulihan kesehatan), tetapi juga merupakan sumber kerugian secara langsung, terutama dalam bentuk ketidakhadiran dan *intention to leave* (Wagner III & Hollenbeck, 2010). Dampak yang muncul dari stres kerja adalah meningkatnya kemangkiran, dan diikuti meningkatnya *intention to leave* maupun *actual turnover*, yang keduanya sangat merugikan organisasi (Luthans, 2007).

Intention to leave dapat terjadi karena adanya komitmen organisasional yang rendah. Komitmen organisasional merupakan tingkat keterikatan karyawan terhadap organisasi tempat dia bekerja. Karyawan dengan komitmen yang tinggi akan tetap bersama dengan organisasi pada saat susah dan senang. Mereka cenderung rutin bekerja, bekerja secara penuh, melindungi aset perusahaan dan mendukung tujuan organisasi (Meyer & Allen, 1997). Karyawan akan punya ketergantungan emosional kepada organisasi apabila mereka menganggap tujuan organisasi sejalan dengan tujuan mereka dan mereka merasa puas dalam membantu organisasi untuk mencapai tujuan. Peningkatan komitmen afektif akan menurunkan *intention to leave* di antara karyawan (Mowday *et al.*, 1982). Ditinjau dari segi organisasi, maka karyawan dengan komitmen organisasional rendah akan menyebabkan tingginya *intention to leave* (Koch & Steers, 1978).

Intention to leave dapat terjadi karena rendahnya kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja yang rendah dicirikan antara lain: karyawan bekerja dengan lambat/malas, kualitas kerja menurun, dan timbul sikap masa bodoh terhadap tugas yang dijalankan. Dampak dari kondisi ini karyawan akan berfikir dan berniat keluar dari perusahaan untuk mencari pekerjaan

alternatif. Karyawan akan membandingkan pekerjaan alternatif dengan pekerjaan yang dilakukan saat ini, serta membuat suatu keputusan untuk memilih tetap tinggal atau keluar dari organisasi (Mangkuprawira & Hubeis, 2007). Kepuasan kerja merupakan faktor kunci untuk mengurangi ketidakhadiran dan *intention to leave* karyawan. Kepuasan kerja dihubungkan secara negatif dengan *intention to leave* karyawan, tetapi korelasinya lebih kuat daripada yang ditemukan pada kemangkiran. Namun ada faktor-faktor lain (misalnya kondisi pasar kerja, harapan adanya kesempatan kerja alternatif, dan masa kerja yang sudah dimiliki) yang sebenarnya perlu dipertimbangkan untuk sampai pada keputusan meninggalkan organisasi (Robbins, 2003).

1.3. Kecerdasan dalam memandang *Intention to Leave*

Terjadinya *intention to leave* dapat juga ditinjau dari variabel kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk memahami diri sendiri dan orang lain, yang berkaitan dengan kemampuan dalam beradaptasi terhadap orang lain dan lingkungan sekitarnya, agar seseorang menjadi lebih sukses (Bar-On, 1997). Karyawan yang tinggi kecerdasan emosionalnya cenderung terlihat tegas, optimis, toleran, dan fleksibel karena mahir dalam menempatkan diri dan selalu berfikir positif (Bar-On, 2005; Griffeth *et al.*, 2000). Adeyemo dan Afolabi (2007) mengatakan bahwa karyawan yang kecerdasan emosionalnya tinggi cenderung tidak memiliki pemikiran untuk keluar dari organisasi (*intention to leave*). Ajay (2009) melaporkan bahwa kecerdasan emosional merupakan predictor *intention to leave*. Secara khusus, kecerdasan emosional memiliki hubungan negatif dengan *intention to leave* (Wong & Law, 2002).

Kecerdasan emosional merupakan seperangkat kemampuan dan keterampilan non-kognitif yang meningkatkan keberhasilan individu dalam melawan tekanan lingkungan dan

salah satu cara untuk mengatasi stres (Rogers *et al.*, 2006). Seseorang yang memiliki *self awareness* dan bisa mengendalikan stres, emosi negatif dan perasaan frustrasi, akan mudah memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerja maupun atasannya. Hal ini akan meningkatkan kepuasan kerja (Wong & Law, 2002). Para akademisi seperti Salami (2008), Carmeli (2003), Nikolaou & Tsaousis (2002), mendapatkan temuan bahwa kecerdasan emosional berkorelasi positif dengan komitmen organisasional.

Selanjutnya, fokus perhatian kecerdasan spiritual adalah pada *value* dan makna dalam kehidupan yang mengarahkan aktivitas dan perilaku seseorang dalam konteks yang lebih luas (Rastgar *et al.*, 2012). Zohar & Marshal (2000) menyatakan bahwa kecerdasan spiritual merupakan kecerdasan yang paling lengkap dibandingkan dengan kecerdasan yang lain karena kecerdasan ini didasarkan pada spiritualitas manusia. Selanjutnya, dijelaskan oleh Lynton & Thogersen (2009) bahwa orang-orang yang cerdas spiritualitasnya akan memiliki beberapa karakteristik: mereka bekerja keras, mencintai apa yang mereka kerjakan dan melakukan pekerjaannya dengan baik. Trott (1996) menjelaskan bahwa spiritualitas merupakan rasa kebersamaan yang berhubungan secara positif dengan kerja sama. Milliman *et al.* (2003) menyatakan bahwa kebersamaan dan keselarasan dengan nilai-nilai organisasi secara signifikan berhubungan negatif dengan *intention to leave*.

1.4. Perdebatan Kajian Empiris

Kami mencoba untuk menyajikan beberapa perbedatan dalam kajian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu, guna mendapatkan gambaran unth seputar kecerdasan emosional dan spiritual yang terjadi pada karyawan. Tentunya, hal tersebut mempengaruhi psikologi, tingkah laku, dan sikap karyawan dalam perusahaan.

Pertama, Ogungbamila *et al.* (2014) menemukan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh negatif terhadap *intention to leave*; sebaliknya, Khanolkar (2013) menemukan bahwa tidak ada pengaruh signifikan kecerdasan emosional terhadap *intention to leave*, ketika meneliti para *salesman* pada Industri Farmasi di India. *Kedua*, Anari (2012) menyatakan ada hubungan positif yang signifikan antara kecerdasan emosional dan komitmen organisasional. Sebaliknya, Aghdasi *et al.* (2011) mengungkapkan bahwa kecerdasan emosional tidak memiliki pengaruh langsung pada komitmen organisasional.

Ketiga, Azlina & Basri (2012) dan Chen *et al.* (2014) membuktikan bahwa stres kerja berpengaruh positif pada *intention to leave*. Sebaliknya, hasil studi Ogungbamila *et al.* (2014) menyatakan bahwa stres kerja tidak berpengaruh positif terhadap *intention to leave*. *Keempat*, Azlina & Basri (2012) membuktikan bahwa kepuasan kerja tidak berhubungan dengan *intention to leave*, tetapi hasil studi Chen *et al.* (2014) menjelaskan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *intention to leave*.

Dewasa ini telah ada konsistensi pada temuan-temuan studi bahwa beberapa faktor merupakan *antecedent* bagi *intention to leave*, antara lain pengalaman yang berkaitan dengan stres kerja (*job stres*), faktor-faktor pekerjaan yang berhubungan dengan stres kerja (*stressor*), kurangnya komitmen dalam organisasi (*lack of commitment in organization*), dan ketidakpuasan kerja (*job dissatisfaction*). Faktor-faktor tersebut mengakibatkan karyawan berhenti/keluar dari organisasi (Firth *et al.*, 2004). Selanjutnya temuan Hom & Griffeth (1995) disebutkan bahwa *intention to leave* adalah indikator yang efektif dari *turn over* yang sebenarnya (*actual turn over*).

Dalam menyusun buku ini, kami berharap dapat memberikan manfaat pada dunia akademis dan praktis tentang upaya perusahaan dalam meminimalkan terjadinya *turn over* karyawan, dengan mengurangi potensi *intention to leave*, melalui

peningkatan kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, kepuasan kerja dan komitmen organisasional, serta meminimalkan terjadinya stres kerja.

BAB 2

KECERDASAN EMOSIONAL

2.1. *Intelligence* sebagai Esensi

Pembahasan konsep kecerdasan emosional dimulai dengan memahami istilah emosional dan *intelligence*. *Intelligence* didefinisikan berbagai sebagai: kemampuan, kapasitas, dan mekanisme (Gregory, 1987). Gardner (1999) dalam konseptualisasi istilah, berpendapat bahwa kecerdasan adalah potensi *biopsychological* untuk memproses informasi yang dalam *setting* budaya dapat diaktifkan untuk memecahkan masalah atau menciptakan produk-produk yang punya nilai dalam budaya. Gardner adalah ilmuwan yang merintis teori *multiple intelligences*, sedangkan beberapa ilmuwan lain mempertahankan bahwa kecerdasan adalah kemampuan atau kapasitas umum, seperti yang pertama kali diusulkan oleh Spearman (1904). Belum ada definisi *intelligence* yang disepakati secara universal dan tampaknya cukup banyak definisi kecerdasan sehingga para ahli diminta untuk mendefinisikannya (Gregory, 1987).

Oleh karena ada perbedaan definisi kecerdasan, ditawarkan definisi umum. Definisi ini didukung oleh lebih dari 50 ilmuwan psikologi, dan diakui pakar di bidang kecerdasan, dan diumumkan dalam *Wall Street Journal* pada tanggal 13 Desember 1994. Artikel ini kemudian diterbitkan ulang oleh perusahaan inisiator, Linda Gottfredson, dalam sebuah editorial di edisi khusus jurnal *Intelligence*:

"Kecerdasan adalah kemampuan mental yang sangat umum, yang melibatkan kemampuan untuk berpikir, merencanakan, memecahkan masalah, berpikir abstrak, memahami ide-ide yang kompleks, belajar dengan cepat dan belajar dari pengalaman. Kecerdasan bukan hanya diperoleh dari pembelajaran melalui buku, keterampilan akademis yang sempit, atau tes pengukuran kecerdasan. Sebaliknya, kecerdasan itu mencerminkan kemampuan yang lebih luas dan lebih dalam untuk memahami lingkungan kita, menangkap hal-hal yang masuk akal atau mencari tahu apa yang harus dilakukan" (Gottfredson, 1997).

Definisi yang luas tersebut untuk mengakomodasi kriteria kecerdasan yang dinyatakan sebelumnya oleh Gardner (1999), yang mencakup potensi untuk memproses informasi dan memecahkan masalah atau menciptakan produk. Dengan demikian, definisi Gottfredson (1997) tentang kecerdasan umum akan digunakan untuk tujuan studi ini. Setelah memahami makna kecerdasan, langkah berikutnya adalah mengeksplorasi makna emosional.

Kecerdasan emosional merupakan salah satu konsep yang paling penting yang diperkenalkan ke psikologi dan manajemen dalam dekade terakhir. Berawal dari Thorndike (1920) yang menyampaikan konsep kecerdasan sosial dan mendefinisikannya sebagai "kemampuan bagi pria dan wanita, anak laki-laki dan perempuan untuk memahami dan mengelola, bertindak bijaksana dalam hubungan manusia".

Pada tahun 1998, Goleman menyatakan dengan meninjau penelitian hampir 500 perusahaan di seluruh dunia menyimpulkan bahwa seorang pemimpin memiliki tingkat kecerdasan emosional yang tinggi. Goleman (1998) mencatat bahwa pemimpin sangat cerdas emosinya karena (1) mereka menghantarkan perusahaan kepada publik, (2) bertindak secara timbal balik dengan banyak orang di dalam dan di luar organisasi, dan (3) mempengaruhi semangat karyawan. Pada tahun 1998, Goleman melakukan penelitian dengan mempertimbangkan berbagai model kompetensi pada 181 variasi posisi pekerjaan dari 121 perusahaan. Manajemen dalam setiap perusahaan diminta untuk menyetujui profil yang menunjukkan faktor-faktor yang diperlukan bagi seorang individu untuk menunjukkan keunggulan dalam pekerjaan tertentu. Goleman menemukan bahwa 67% dari kompetensi manajemen yang berperan sebagai penentu keunggulan dalam pekerjaan berhubungan dengan kemampuan emosional.

Beberapa tahun kemudian, Goleman mengajukan hipotesis bahwa kompetensi emosional adalah kemampuan yang perlu

dipelajari karena berdasarkan penelitian diperoleh hasil bahwa kecerdasan emosional menyebabkan performa yang luar biasa di tempat kerja. Dulewicz dan Higgs (2000) melaporkan hasil yang sama. Dulewicz dan Higgs meneliti 1000 manajer selama 7 tahun, dengan fokus perhatian pada kemampuan manajer dan kemajuan mereka melalui organisasi. Dulewicz dan Higgs mengungkapkan bahwa faktor kecerdasan emosional memberikan kontribusi 73% terhadap perkembangan individu, sedangkan kecerdasan intelektual menyumbang 27%.

2.2. Teori-Teori Kecerdasan Emosional

Meningkatnya kecenderungan pembahasan topik emosi serta meningkatnya kesadaran terhadap peran emosi dalam bisnis dan kehidupan sebagian besar dikarenakan semakin banyaknya penelitian tentang emosi, khususnya kecerdasan emosional selama dekade terakhir (Jamali *et al.*, 2008). Umumnya, kecerdasan emosional dapat diklasifikasikan menjadi 2 (dua) kelompok.

Pertama, *ability model (cognitive model)*, dikemukakan oleh Mayer dan Salovey yang menitikberatkan penggunaan kecerdasan untuk memandu emosi (Weinberger, 2004). Weinberger menyebutkan bahwa pada tahun 2004, Mayer, Salovey dan Caruso adalah ilmuwan yang menyampaikan keterbatasan *ability model*. Mayer dan Salovey (1997) menyatakan bahwa kecerdasan emosional awalnya didasarkan kemampuan mental. David Caruso adalah ilmuwan lain yang bergabung dengan Mayer dan Salovey. Mayer et al. (2002) kemudian mengembangkan pengukuran kecerdasan emosional yang disebut *Mayer Salovey Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT)*.

Kedua, *mixed-model* (Bar-On, 1988, dan Goleman, 1998) bahwa kecerdasan emosional tidak semata-mata tergantung pada kognisi, tapi pada *socio-emotion* ciri-ciri kepribadian. Mayer dan

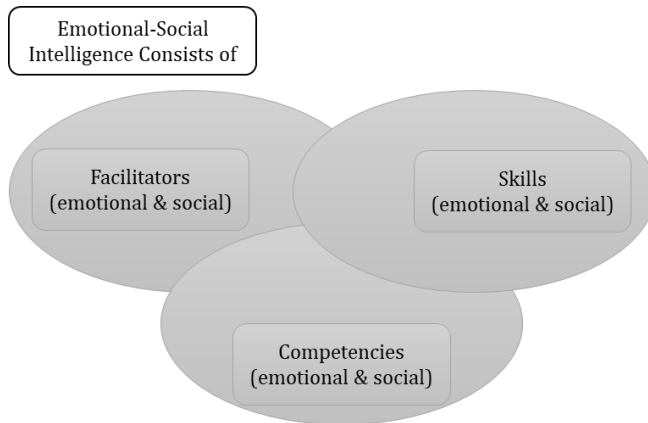
Salovey (1997) memfokuskan pada relevansi antara emosi dan kognisi. Bar-On (2000) memfokuskan pada pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja dan kesejahteraan. Goleman (2001) memfokuskan pada kecerdasan emosional sebagai model kompetensi.

2.2.1. Teori Bar-On

Teori pertama yang muncul adalah *Bar-On Theory* pada tahun 1988. Dia memunculkan istilah *emotional intelligence* (EI) dalam disertasi doktornya yang merupakan analog dari *intelligent quotient* (IQ). Bar-On (1997) mengawali konstruk *mixed-model* kecerdasan emosional, yang diuji dengan *Bar-On Emotional Quotient Inventory* (EQ-I).

Gambar 2.

Emotional-Social Intelligence (ESI) Bar-On



Sumber: Bar-On (1997)

Konstruksya mencakup 15 rincian penilaian kecerdasan emosional level individual. Skala *Emotional-Social Intelligence (ESI) Bar-On* disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1.

The Bar-On model of Emotional-Social Intelligence (ESI)

No	ESI Scales	EI competencies & skills assessed by each scale
1	<i>Intrapersonal</i> • <i>Self-regard</i> • <i>Emotional self-awareness</i> • <i>Assertiveness</i> • <i>Independence</i> • <i>Self-actualization</i>	<i>Self-awareness and self-expression:</i> • <i>To accurately perceive, understand and accept oneself</i> • <i>To be aware of and understand one's emotions</i> • <i>To effectively and constructively express one's emotions and oneself</i> • <i>To be self-reliant and free of emotional dependency on others</i> • <i>To strive to achieve personal goals and actualize one's potential</i>
2	<i>Interpersonal</i> <i>Empathy</i> <i>Social responsibility</i> <i>Interpersonal relationship</i>	<i>Social awareness and interpersonal relationship:</i> <i>To be aware of and understand how others feel</i> <i>To identify with one's social group and cooperate with others</i> <i>To establish mutually satisfying relationships and relate well with others</i>
3	<i>Stress management</i> <i>Stress tolerance</i> <i>Impulse control</i>	<i>Emotional management and regulation:</i> <i>To effectively and constructively manage emotions</i> <i>To effectively and constructively control emotions</i>
4	<i>Adaptability</i> <i>Reality-testing</i> <i>Flexibility</i>	<i>Change management:</i> <i>To objectively validate one's feelings and thinking with external reality</i> <i>To adopt and adjust one's feelings and thinking to new situations</i>

	<i>Problem-solving</i>	<i>To effectively solve problems of a personal and interpersonal nature</i>
5	<i>General mood</i> <i>Optimism</i> <i>Happiness</i>	<i>Self-motivation:</i> <i>To be positive and look at the brighter side of life</i> <i>To feel content with oneself, others and life in general</i>

Sumber: Bar-On (2000)

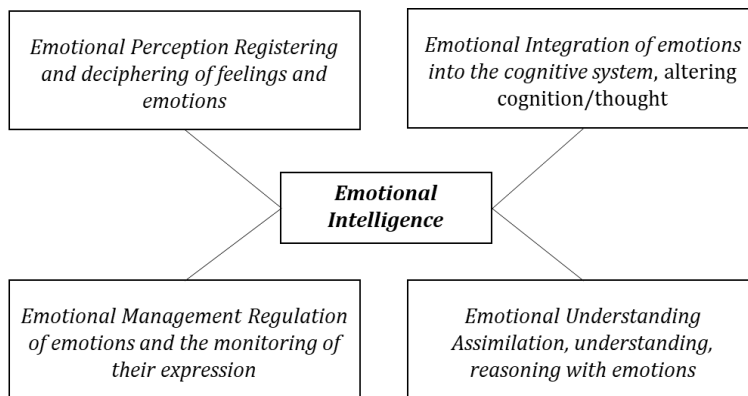
Skala *Emotional-Social Intelligence (ESI) Bar-On* yang disajikan pada **Tabel 1** memiliki 5 sub skala, yang terdiri dari: *intrapersonal, interpersonal, stress management, adaptability*, dan *general mood*, yang semuanya berdampak pada kemampuan individu untuk menghadapi lingkungan secara efektif. Oleh karena itu, model tersebut membingkai kecerdasan emosional dalam konsep teori kepribadian (Goleman, 2001).

2.2.2. Teori Mayer dan Salovey

Setelah dirintis oleh Bar-On, perkembangan teori kecerdasan emosional berikutnya dilanjutkan oleh Salovey dan Mayer. Salovey dan Mayer (1990) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan untuk mengelola perasaan sendiri dan perasaan orang lain, untuk mengendalikan emosi di antara mereka, dan menggunakan informasi tersebut untuk memandu pemikiran dan tindakan. Mayer dan Salovey (1997) membingkai kecerdasan emosional dalam model pengembangan kecerdasan. Mereka menyadari bahwa kecerdasan konvensional (*intelligence quotient*) tidak mampu digunakan untuk mengukur perbedaan individu dalam memproses dan mengelola emosi secara efektif. Selanjutnya mereka menderivasi model kecerdasan emosional dengan didasarkan pada komponen yang menguraikan keadaan/kondisi mental secara spesifik dari sisi emosi.

Gambar 3.

Mayer and Saloveys' Emotional Intelligence Model



Sumber: Mayer dan Salovey (1997)

Model yang disampaikan oleh Mayer dan Salovey (1997) pada **Gambar 3** mencakup 4 (empat) jenis kemampuan dengan keterampilan emosional yang dimulai dari persepsi emosional dasar menuju proses yang lebih kompleks.

1. **Bagian pertama** meliputi kemampuan yang memungkinkan seseorang untuk memahami, memperkirakan, dan mengekspresikan emosi. Jenis kemampuan ini terdiri kemampuan untuk mengidentifikasi emosi sendiri dan emosi orang lain, menampilkan emosi pada seseorang dan membedakan ekspresi emosi antar orang lain.
2. **Bagian kedua** berupa ketrampilan yang melibatkan penggunaan emosi untuk memfasilitasi dan memprioritaskan ide. Artinya, menggunakan emosi untuk membantu dalam penilaian serta mengakui bahwa perubahan suasana hati dapat menyebabkan perhatian dari sudut pandang alternatif, dan memahami bahwa pergeseran keadaan emosional dan perspektif dapat memfasilitasi berbagai jenis pemecahan masalah.
3. **Bagian ketiga** terdiri dari kemampuan yaitu pelabelan dan diskriminasi di antara emosi, memahami kompleksitas *feeling* dan merumuskan perasaan.