

UNIVERSITAS INCONESIA

HUBUNGAN PENGENDALIAN DIRI DAN KETERAMPILAN SOSIAL TERHADAP MOTIVASI KERJA KARYAWAN PADA PT. BANK ABC

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai persyaratan untuk Memperoleh Gelar Magister Psikologi Terapan Kekhususan Psikometri

> Oleh Yusuf Rombe M. Allo 680 200 186Y

PASCASARJANA FAKULTAS PSIKOLOGI UNIVERSITAS INDONESIA September 2004



UNIVERSITAS INDONESIA

HUBUNGAN PENGENDALIAN DIRI DAN KETERAMPILAN SOSIAL TERHADAP MOTIVASI KERJA KARYAWAN PADA PT. BANK ABC

TUGAS AKHIR
Diajukan sebagai persyaratan untuk
Memperoleh Gelar Magister Psikologi Terapan
Kekhususan Psikometri

Oleh Yusuf Rombe M. Allo 680 200 186Y

PASCASARJANA FAKULTAS PSIKOLOGI UNIVERSITAS INDONESIA September 2004



LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguh-sungguhnya bahwa Tugas Akhir ini yang telah saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Psikologi dari Program Pascasarjana Fakultas Psikologi Universitas Indonesia merupakan karya tulis saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Tugas Akhir yang saya kutip dari hasil karya tulis orang lain telah saya tuliskan sumbernya secara jelas dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah. Kalaupun dalam karya tulis ini, terdapat penulisan kalimat yang sama dengan penulisan kalimat karya tulis orang lain maka hal tersebut merupakan hal yang terjadi secara kebetulan.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam Tugas Akhir ini, saya bersedia menerima pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai hukum dan perundang-undangan yang berlaku.

Yusuf Rombe M. Allo NPM. 680 200 186Y



LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Program Magister Psikologi Terapan Pascasarjana Fakultas Psikologi Universitas Indonesia

Depok, 11 September 2004

Menyetujui Pembimbing,

(Bastari, Ph.D)

Pascasarjana Fakultas Psikologi UI

Ketua,

nmzcoum/

NIP. 130 212 035

ABSTRAK

Universitas Indonesia Pascasarjana Fakultas Psikologi Program Magister Terapan Kekhususan Psikometri

Yusuf Rombe M. Allo NPM, 680 200 186Y

Hubungan pengendalian diri dan keterampilan sosial terhadap motivasi kerja Karyawan pada pt. bank abc.

(83 hal + v) (3 tabel + 4 gambar)

Pada umumnya orang berpendapat bahwa seseorang yang memiliki intelligence yang tinggi, maka orang-orang ini memiliki tingkat motivasi kerja yang tinggi dan disertai dengan prestasi kerja yang tinggi pula. Manusia pada umumnya mempunyai dua jenis intelligence yaitu Intelligence Quotient (IQ) dan Emotional Intelligence (EI), kedua intelligence ini sangat berperan dalam keberhasilan bekerja. Emotional Intelligence adalah kemampuan sesorang mengatur kehidupan emosinya dengan intelligence menjaga keselarasan emosi dan pengungkapannya melalui kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial.

Penelitian ini akan melihat seberapa besar konstribusi faktor pengendalian diri dan faktor keterampilan sosial dalam meningkatkan motivasi kerja seseorang. Dalam penelitian ini, sampel yang digunakan sebanyak 250 orang dan 46 item. Namun setelah uji realibilitas dengan menggunakan program *ITEMAN* dan *SPSS* ternyata terdapat 20 *item* yang tidak dipertimbangkan karena memiliki nilai yang rendah, sehingga dalam penelitian ini hanya ke 26 *item* yang valid dan reliable tersebut digunakan untuk analisis selanjutnya.

Dari hasil analisis model statistik dengan menggunakan program LISREL baik dengan analisis model structural equation modeling, model regression analysis maupun model path 1, ternyata ke tiga analisis model tersebut "tidak fit", sehingga peneliti melanjutkan pada analisis model path 2, dan ternyata model analisis path 2 inilah yang dapat menggambarkan hubungan ketiga variabel atau faktor di atas.

Daftar pustaka (40 buku + 4 jurnal) (tahun 1884 sd. 2004)

UCAPAN TERIMAKASIH

Salam Sejahtera,

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa karena dengan bingan dan rahmat-Nya serta kasih setia-Nyalah yang telah curahkan kepada penulis, ngga penulisan tugas akhir ini dapat penulis selesaikan dengan baik.

Penyusunan tugas akhir ini dimaksudkan untuk melengkapi persyaratan akademik k memperoleh gelar Master Psikologi Terapan (M.Psi.T) pada Fakultas Psikologi rersitas Indonesia, Jakarta.

Di dalam penulisan tugas akhir ini penulis banyak menerima bantuan dan ingan sejak rencana penelitian sampai tersusunnya tugas akhir ini. Untuk itu lis menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya serta ucapan terima kasih da:

Bastari, Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, enaga, pikiran serta tak henti-hentinya memberikan bimbingan yang erkesinambungan.

ahya Umar, Ph.D., Hari Setiadi, Ph.D. dan Bahrul Hayat, Ph.D. selaku dosen sikologi pada jurusan Psikometri Universitas Indonesia yang telah mendidik dan nengajar penulis, selama penulis mengikuti perkuliahan di Program Kemagisteran sikometri.

Pr. M. Enoch Markum, selaku ketua Program Pascasarjana Fakultas Psikologi Iniversitas Indonesia yang telah mengarahkan dan memberikan wacana-wacananya erta membuka wawasan penulis tentang ruang lingkup Psikologi khususnya pada idang Psikometri.

Rasa terima kasih penulis juga sampaikan kepada rekan-rekan se-angkatan di las Psikologi tahun ajaran 2002/2003, khususnya rekan-rekan di Jurusan Psikometri pai tempat penulis melakukan tukar pikiran serta diskusi-diskusi yang telah banyak

nemberikan masukan yang sangat berarti sehingga karya tulis Tugas Akhir ini dapat benulis selesaikan dengan baik. Secara khusus buat temanku : Istiani, M.Psi.T., r. Tato, Ir. Amarylia, Ir. Rajab, Dra. Meli, Drs. Muh. Yani, Andin, SE. Dra. Lina, Koko, S.Sas., Dra. Riana yang telah banyak memberikan input dan sarannya elama penulis mengadakan penelitian.

Di penghujung karya tulis ini, penulis menyampaikan terima kasih yang nendalam serta penghargaan tertinggi buat Papi, Mami (almh.) dan saudara-saudaraku Rachel, Ora serta ipar-iparku, Iyip, Rio dan Doki yang telah memberikan doa restunya erta pengorbanan yang tidak ternilai harganya.

Akhirnya karya tulis Tugas Akhir ini, penulis persembahkan buat istriku tercinta Gemini (Adhe) serta si kecil anakku Otniel Edwina Priscilla (Othe) yang telah temberikan "spirit" kepada penulis serta bantuan tenaganya yang tidak sedikit dan yang dak ternilai harganya.

Kiranya Kasih dan Anugerah Yesus Kristus selalu menyertai kita senantiasa di alam tugas dan kewajiban sepanjang sisa hidup kita.

min.

IMMANUEL

epok, September 2004

<u>isuf Rombe M. Allo</u>

DAFTAR ISI

	Halaman
TA PENGANTAR	
AFTAR ISI	i
FTAR GAMBAR	iii
FTAR TABEL	iv
FTAR LAMPIRAN	\mathbf{v}
B I. PENDAHULUAN .	
Latar Belakang	1 4
Manfaat Penelitian	4
B II. TINJAUAN PUSTAKA	
Prestasi Kerja	6
1. Pengertian Prestasi Kerja	6
2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Prstasi Kerja	9
3. Alat Ukur Prestasi Kerja	13
Intellegence	14
1. Pengertian Intellegence	15
2. Teori-Teori Intellegence	17
Emotional Intellegence	18
1. Pengertian Emotional Intellegence	18
2. Teori-teori Emosi	20
3. Ranah Emotional Intellegence Utama Menurut Golemen	24
4. Ranah Emotional Intellegence Menurut Salovey	27
5. Ranah Emotional Intellegence Menurut Bar-On	28
Motivasi Kerja	31
Latar Belakang Teori Kerbutuhan	33
Hubungan Emotional Intellegence dan Motivasi Kerja	37

AB III. METODOLOGI PENELITIAN

Masalah Penelitian	39
Sampel Penelitian Dan Teknik Sampling	
Rancangan Penelitian	41
Alat Pengumpulan Data	
Prosedur Pengambilan Data	42
Hipotesis Penelitian	
Definisi Operasional Variabel	43
Metode Analisis Data	
H.1. Skala Likert	44
H.2. Item and Test Analysis (ITEMAN)	
H.3. SPSS	
H.4. LISREL	
AB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
Karakteristik Psikometrik Secara Umum	48
Uji Korelasi Dengan Program ITEMAN	
Analisis Reliabilitas Butir Soal Dengan Program SPSS	
Uji Model Statistik Dengan Program LISREL	
D.1. Structural Equation Modeling	
D.2. Regression Analysis	
D.3. Path Analysis	
DAY ACCOMMENDANCE DAY	
AB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
Kesimpulan	56
Saran	
AFTAR PUSTAKA	57

DAFTAR GAMBAR

<u>teks</u>	Halaman
Teori Emosi Menurut James-Lange	22
Teori Emosi Menurut Cannon - Bard	. 23
Teorí Emosi Menurut PapeZ	. 24
Teori Motivasi Menurut Maslow	. 34

DAFTAR TABEL

юг	<u>teks</u>	Halaman
Pengelompokan Sampel Berdasarkan	Gender, Pendidikan dan Job Category	40
Item Yang di hilangkan		48
Skala Statistik Pengolahan Data deng	an Menggunakan Program ITEMAN .	50

DAFTAR LAMPIRAN

nor

Halaman

<u>teks</u>	
Analisis Data Dengan Menggunakan Program ITEMAN	60
Item & Test Analysis Program	61
Analisis Reliability Dengan Menggunakan Program SPSS	67
Analisis Data Dengan Menggunakan Program LISREL	69
Analisis Regression	77
Analisis Model Path 1	79
Analisis Model Path 2	81
Diagram Analisis Model Hubungan Pengendalian Diri dan Keterampilan Sosial Terhadap Motivasi Kerja Dengan Menggunakan Program LISREL	83

BAB I PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG

A.

Pada umumnya orang berpendapat bahwa seorang karyawan yang memiliki intelligence yang tinggi, maka orang-orang ini memiliki tingkat motivasi kerja yang tinggi dan disertai dengan prestasi kerja yang tinggi pula, karena intelligence merupakan bekal potensial yang akan memudahkan orang untuk dapat bekerja dengan baik dan pada gilirannya akan menghasilkan prestasi kerja yang optimal. Pernyataan ini sesuai dengan Wechsles (1958 dalam Lanawati, 1999) yang mengemukakan bahwa intelligence antara lain merupakan ability to work (kemampuan untuk bekerja). Demikian pula Thorndike (1974) yang menyatakan bahwa kemudahan dalam bekerja disebabkan dengan tingkat intelligence yang tinggi dan yang terbentuk oleh ikatan-ikatan syaraf (neural bonds) antara stimulus dan respon yang mendapat penguatan.

Menurut Goleman (2003), penulis buku *Emotional Intelligence (El)*, mengemukakan bahwa manusia mempunyai dua jenis *intelligence*, yaitu:

- 1. Intelligence Quetion (IQ)
- 2. Emotional Intelligence (EI)

Kedua intelligence ini sangat berperan dalam keberhasilan bekerja, demikian juga dalam pergaulan dan dalam hidup bermasyarakat. Walaupun demikian, dalam lingkungan pekerjaan sering ditemukan pekerja atau karyawan yang tidak dapat meraih prestasi kerja yang setara dengan kemampuan intelligence-nya. Ada karyawan yang mempunyai kemampuan intelligence tinggi tetapi memperoleh prestasi kerja yang relatif rendah, bahkan sebaliknya ada juga karyawan yang kemampuan intelligence-nya relatif rendah tapi dapat meraih prestasi kerja yang relatif tinggi. Tinggi rendahnya prestasi kerja seseorang sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain hubungan antara sesama pekerja atau lingkungan pekerjaan, gaya kepemimpinan atasan, upah, jenis pekerjaan dan lain-lain (Munandar, 1979).

Konsep mengenai intelligence sebenarnya bukanlah hal yang baru, karena gagasan mengenai intelegence sudah mempunyai sejarah yang cukup panjang dalam

psikologi. El sudah dikenal sejak adanya gagasan dari Wechsles tentang non-intellective aspects of general intelligence pada tahun 1940 (Bar-On, 1997) dan tahun 1948 Leepeer juga mengemukakan bahwa:

... "emotional thought" is part of and contributes to "logical thought" and to intelligence in general.

Namun perihal emotional intellegence mulai popular di masyarakat luas sejak tahun 1995 yaitu semenjak Golemen menerbitkan bukunya yang berjudul "Emotional Intelligence".

Pada permulaan tahun 1980 Salovey di Yale dan Meyer di New Hampshire mengadakan penelitian dalam bidang *intelligence*. Dalam penelitian ini mereka berusaha mendefinisikan dan mengukur ranah yang disebut "*intelligence social*" dimana EI itu termasuk di dalamnya. Selanjutnya mereka lebih memusatkan perhatian mereka pada penelitian aspek EI. Salavoy dan Meyer (1980 dalam Salan, 1982) mendefinisikan *Emotional Intelligence (EI)* sebagai :

"The ability to monitor one's own and others feeling and emotions, to discriminate among them, and to use this information to guide one's thinking and action."

EI adalah kemampuan memonitor perasaan sendiri dan perasaan orang lain, memilah perasaan-perasaan tersebut dan menggunakan informasi ini untuk membimbing pikiran dan tindakan seseorang.

Pada tahun 1980, psikolog Amerika Bar-On menyusun suatu instrumen yang disebut "Emotional Quotient". atau EQ. Dengan pendekatan teoritik yang elektik dan multi factor, dia mendifiniskan EI secara operasional dan mengkuantifikasikanya. Menurut Bar-On definisi EI adalah :

"... an array of capabilities, competencies and skills which influence one's ability to succeed in coping with environmental demands and pressures and directly affect overall psychological well-being".

Emotional intelligence yang baik dapat menentukan keberhasilan seorang karyawan untuk meningkatkan motivasi kerja, prestasi kerja, membangun kesuksesan karir, mengembangkan relationship antara sesama karyawan dan dapat mengurangi agresivitas. El dapat meningkatkan motivasi kerja, karena El dapat dikembangkan dan

Dikenal beberapa program untuk meningkatkan EI diantaranya Self Science, itik Resolution, Social Competence Promotion dan lainnya. Program ini sudah dapat meningkatkan EI seseorang dan dengan demikian motivasi kerja dan dessinyapun dapat ditingkatkan (Goleman, 2003).

winardi (1983) memberikan pengertian motivasi kerja sebagai keinginan yang radapat pada seorang individu yang merangsangnya untuk melakukan tindakan-indakan. Motivasi kerja adalah suatu proses dimana kebutuhan-kebutuhan mendorong seseorang melakukan serangkaian kegiatan yang mengarah tercapainya tujuan tertentu dam pekerjaan (Robbin, 1998). Selanjutnya menurut Morgan (1986), menyatakan bahwa motivasi kerja adalah kekuatan mendorong dan menarik yang mengakibatkan terpeliharanya perilaku yang terarah pada suatu tujuan tertentu. Pintrich dan Schunk (1996), mengemukakan bahwa motivasi adalah proses dimana dengan kehadirannya, aktivitas yang mengarah pada tujuan dikuatkan dan berlangsung terus. Motivasi kerja pada individu sangat penting karena motivasi tersebut akan mempengaruhi perilaku seseorang, ia akan memperlihatkan minat, perhatian dan keinginan untuk melakukan suatu kegiatan secara terarah.

Motivasi kerja merupakan faktor inti dalam usaha melahirkan suatu kemajuan serta karya-karya kreatif dalam suatu kelompok kerja. Melahirkan motivasi kerja bukan masalah yang sederhana dalam usaha mewujudkan suatu idealisme meningkatkan produktivitas serta profesionalisme kerja. Motivasi kerja sangat penting untuk dipahami karena melalui motivasi manusia terdorong untuk melakukan suatu pekerjaan. Banyak jenis motivasi yang melatar belakangi seseorang melakukan pekerjaan. Hal ini harus diketahui oleh para manager yang dalam mencapai tujuannya selalu memerlukan bantuan orang lain.

Perilaku kerja tertentu dalam perusahaan akan berubah menjadi prakarsa dan pengarah dalam usaha yang berkaitan dengan tugas dan hasil usaha tersebut yang berakhir dengan kinerja dan penghargaan. Hal tersebut di atas tidak terlepas daripada pembentukan dan pengembangan motivasi kerja yang didefinisikan sebagai variasi dalam prakarsa, intensitas, kualitas dan arah perilaku berkelanjutan. Pada umumnya para manager di suatu perusahaan sangat tertarik memotivasi para pekerjanya sampai

tahap tertentu yang mampu meningkatkan motivasi yang menghasilkan peningkatan kinerja yang tidak terlepas dari "emotional intelligence" karyawan.

B. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan atau hubungan antara Pengendalian Diri dan Keterampilan Sosial yang merupakan sub konstruk dari "Emotional Intellegence" terhadap motivasi kerja karyawan.

C. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat teoritis adalah untuk memberi sumbangan pengetahuan terhadap top management, middle management, firts line management serta karyawan perusahaan lainnya bahwa pengendalian diri dan keterampilan sosial yang merupakan dimensi / sub konstruk dari Emotional Intellegence yang tinggi adalah salah satu faktor pendukung bagi karyawan untuk dapat mencapai motivasi kerja yang baik.

Manfaat praktis yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah :

- Mengetengahkan masalah Pengendalian Diri dan Keterampilan Sosial yang merupakan dimensi / sub konstruk El sebagai salah satu faktor yang bisa di pertimbangkan untuk menempatkan karyawan pada suatu jabatan atau posisi yang tepat (the right man on the right place).
- Perusahaan dapat mengembangkan suatu alat ukur yang dapat mengukur EI dalam suatu proses seleksi penerimaan karyawan baru.

D. SISTIMATIKA PENULISAN

Guna melengkapi keseluruhan pembahasan penelitian ini, penulis akan membaginya dalam beberapa bab, sebagai berikut :

Bab I akan membahas pendahuluan yang antara lain berisi latar belakang permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab II akan membahas landasan teoritis yang dibagi dalam lima sub-bab. Pertama akan dibahas pengertian tentang prestasi kerja, faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja dan alat ukur prestasi kerja. Pada sub-bab kedua dibahas pengertian intelligence, teori-teori intelligence. Pada sub-bab ketiga dibahas pengertian

EI, teori-teori emosi, dan ranah-ranah utama EI. Pada sub-bab keempat dibahas perkembangan emosi pekerja dan faktor - faktor yang mempengaruhi emosi pekerja. Pada sub-bab kelima dibahas hubungan EI, *intelligence* dan motivasi kerja.

Bab III akan menguraikan secara singkat masalah penelitian, hipotesis penelitian, subjek penelitian dan teknik sampling, definisi operational variabel prosedur pengumpulan data dan metode analisis data.

Bab IV mengemukakan hasil penelitian yang meliputi tahap analisis dan interpretasi data, serta pembahasannya.

Bab V merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan yang di akhiri dengan beberapa saran yang dapat dikemukakan dari hasil maupun pelaksanaan penelitian ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. PRESTASI KERJA

Dalam dunia pekerjaan, kegiatan bekerja merupakan kegiatan yang paling pokok. Pengertian bekerja dapat didefinisikan sebagai suatu proses usaha yang dilakukan individu untuk memperoleh suatu perubahan tingkah laku yang baru secara keseluruhan, sebagai hasil pengalaman individu itu sendiri dalam interaksi dengan lingkungannya. Keberhasilan bekerja banyak di tentukan oleh sejauh mana tujuan bekerja dicapai dan sejauh mana proses bekerja dialami oleh pekerja sebagai karyawan. Keberhasilan bekerja ini dapat di sebut sebagai suatu prestasi kerja.

1. Pengertian Prestasi Kerja

Prestasi kerja adalah hasil penilaian atasan terhadap proses kerja dan hasil kerja Penilaian yang dimaksud adalah penilaian yang dilakukan untuk karvawan. menentukan seberapa jauh proses kerja dan hasil kerja karyawan telah sesuai dengan tujuan instruksional yang sudah ditetapkan, baik menurut aspek teknis maupun aspek perilaku (Winkel, 1987). Proses bekerja adalah proses yang bertujuan dan tujuan tersebut dinyatakan dalam rumusan tingkah laku yang diharapkan dimiliki pekerja setelah menyelesaikan pengalaman bekerjanya. Proses bekerja merupakan jalur yang harus ditempuh dalam mencapai hasil bekerja tertentu. Menurut Gagne (dalam Winkel, 1987) hasil bekerja merupakan suatu kemampuan internal (capability) yang telah menjadi milik pribadi seseorang dan memungkinkan orang itu melakukan sesuatu atau memberikan prestasi tertentu (performance). Gagne mengemukakan lima kategori hasil bekerja yaitu : verbal information; intellectual skill, cognitive strategy, motor skill. dan attitude. Kelima hasil bekerja ini kemudian digolongkan menjadi tiga bidang bekerja yaitu bekerja di bidang kognitif, sensorik-psikomotorik dan dinamik-afektif (Winkel, 1987).

- a. Melalui bidang bekerja kognitif, seseorang memperoleh :
 - 1) Verbal information; pengetahuan yang dimiliki pekerja dapat diungkapkan dalam bentuk bahasa, lisan dan tulisan.
 - 2) Intellectual skill; kemampuan untuk berhubungan dengan lingkungan hidup dan dirinya sendiri dalam bentuk suatu representasi, khususnya konsep dan berbagai simbol (huruf, angka, kata, gambar). Kemampuan ini terbagi lagi atas empat subkemampuan yang diurut secara hirarkis, yaitu: Multiple Discrimination, Concept. Rule. dan Higher orderrule.
 - Cognitive strategy; kemampuan menyalurkan dan mengarahkan aktivitas kognitif, khususnya bila sedang bekerja dan berfikir.
- b. Melalui bidang bekerja sensorik-psikomotorik, pekerja memperoleh keterampilan yang melibatkan otot, urat dan persendian tubuhnya serta alat-alat indera.
- c. Melalui bidang bekerja dinamik-afektif, pekerja memperoleh berbagai sikap dan perasaan yang ikut menentukan tindakan yang diambil. Perasaan senang seorang pekerja dalam bekerja di kantor merupakan salah satu komponen dalam memberikan semangat dan energi psikis untuk berusaha semaksimal mungkin dalam proses bekerja di kantor (Winkel, 1987).

Menurut De Block (1982, dalam Winkle 1987), ciri khas bekerja afektif terletak dalam bekerja menghayati nilai dari obyek yang dihadapi melalui alam perasaaan, obyek itu bisa berupa orang, benda atau kejadian. Melalui perasaan pekerja menghayati apakah suatu obyek baginya berharga atau tidak. Bila obyek itu dihayati sebagai sesuatu yang berharga, maka timbulah perasaan senang; bila obyek itu dihayati sebagai sesuatu yang tidak berharga, maka timbulah perasaan tidak senang. Perasaan senang dan tidak senang, merupakan suatu reaksi dalam alam perasaan yang bersifat mendasar dan masih agak umum. Perasaan senang meliputi sejumlah rasa yang lebih spesifik, seperti rasa puas, rasa gembira, rasa nikmat, rasa simpati, rasa sayang dan lain sebagainya. Perasaaan tidak senang meliputi sejumlah rasa yang lebih spesifik , seperti rasa takut, rasa cemas, rasa gelisah, rasa iri hati, rasa cemburu, rasa segan, rasa marah, rasa dendam, rasa benci dan lain sebagainya. Perasaan dapat menjadi sedemikian kuat, sehingga orang tidak meguasai lagi ungkapan perasaannya dan kehilangan kontrol rasional. Dalam hal perasaan ini, pekerja perlu mendapat pendidikan. Pekerja harus

bekerja menerima perasaannya sebagai bagian dari kepribadiannya sendiri yang berperan positif, pekerja juga harus belajar mengungkapkan perasaan secara lebih bervariasi, supaya alam perasaan berkembang menjadi luas. Demikian juga pekerja harus belajar mengungkapkan perasaannya dalam bentuk ekspresi yang wajar dan dapat diterima oleh masyarakat.

Fungsi penilaian dalam proses bekerja dan hasil bekerja seorang pekerja, menurut Suryabrata (1987), dapat dibagi menjadi tiga kelompok, yaitu dasar psikologis, didaktis, dan administratif:

a. Dasar psikologis.

Hal ini berkaitan dengan kebutuhan psikologis akan pengetahuan mengenai hasil usaha yang telah dilakukan. Dipandang dari segi pendidikan, ia masih membutuhkan pendapat orang yang lebih dewasa dalam menentukan sikap dan tingkah lakunya untuk mengadakan orientasi dalam suatu situasi tertentu. Dengan adanya pendapat para ahli mengenai proses dan hasil pendidikannya, ia merasa mempunyai pedoman dalam menuju kepada tujuan yang ingin atau harus dicapai. Di samping itu, ia juga perlu mengetahui statusnya diantara rekannya. Dipandang dari segi pendidik atau orang tua yang mempunyai tanggung jawab utama dalam pendidikan anak, dibutuhkan pengetahuan tentang sejauh mana usaha yang telah dilakukan itu berhasil mencapai tujuan.

b. Dasar didaktis.

Dari segi pekerja, ia diharapkan dapat mengetahui kekuatan dan kelemahannya, sehingga pengetahuan itu dapat ia gunakan untuk memajuakan prestasi kerjanya. Dipandang dari ahlinya, pengetahuan tentang hasil kerja seseorang akan memberikan informasi tentang seberapa jauh ia telah berhasil, serta dalam hal mana ia gagal. Di samping itu penilaian juga berfungsi sebagai berikut:

- Membantu para ahli dalam menilai readiness pekerja terhadap suatu pekerjaan tertentu.
- 2. Mengetahui pekerjaan dari seorang pekerja.
- 3. Membantu para ahli dalam menempatkan pekerja dalam suatu pekerjaan.
- 4. Membantu para ahli dalam memperbaiki pekerjaan orang tersebut.
- 5. Membantu para ahli dalam memberi pembinaan.

c. Dasar administratif.

Dengan adanya penilaian yang berwujud rapor dapat dimanfaatkan untuk memenuhi berbagai kebutuhan administratif sebagai berikut :

- Memberikan data untuk dapat menentukan seorang pekerja akan ditempatkan dimana.
- 2. Memberikan ihtisar mengenai segala usaha yang dilakukan oleh pekerja.
- Merupakan inti laporan tentang kemajuan seorang pekerja kepada atasan dan pekerja itu sendiri.

2. Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Prestasi Kerja.

Motivasi kerja yang dicapai seseorang merupakan hasil interaksi berbagai faktor yang mempengaruhinya baik dari dalam diri sendiri maupun dari luar diri individu. Menurut Winkle (1986), faktor-faktor itu adalah sebagai berikut:

a. Faktor-faktor dari pihak pekerja.

1. Faktor-faktor dari pihak pekerja:

Intellegence memainkan peran yang besar dalam mempengaruhi tinggi rendahnya prestasi kerja yang dapat dicapai pekerja. Kenyataan ini lebih nampak dalam motivasi yang menuntut banyak berfikir, seperti matematika dan bahasa. Meskipun peranan dari intellegence besar, namun perlu diingat bahwa masih ada faktor lain yang berpengaruh. Kemampuan bekerja berbeda dengan kemampuan intellegence yang dibicarakan diatas. Kemampuan bekerja berarti; kemampuan untuk berhasil dalam pekerjaannya. Semakin tinggi kemampuan bekerja, semakin besar kemungkinan untuk berhasil dijenjang itu.

Kemampuan bekerja merupakan kombinasi dari berbagai hal yaitu:

- a. Taraf intellegence. Unsur ini paling ikut menentukan.
- b. Bakat khusus, mengingat keberhasilan dalam jenjang dan jenis pekerjaan tertentu mungkin menuntut adanya suatu bakat khusus, misalnya untuk memperdalam bidang pekerjaan tertentu.
- Taraf pengetahuan yang dimiliki, yang diperoleh melalui pendidikan sekolah dan pribadi.

- d. Taraf kemampuan berbahasa, yang mencakup kemampuan menangkap inti suatu bacaan dan merumuskan pengetahuan dan pemahaman dalam bentuk bahasa tertulis dengan baik.
- e. Taraf organisasi kognitif, yaitu sampai berapa jauh hal yang sudah dipelajari dapat diorganisir dengan baik dalam alam pikiran dan disimpan secara sistematis dalam ingatan.

2. Motivasi kerja.

Motivasi kerja terbagi atas dua bentuk yaitu:

- a. Motivasi ekstrinsik: aktivitas bekerja dimulai dan diteruskan berdasarkan suatu dorongan yang tidak secara mutlak berkaitan dengan aktivitas bekerja.
- b. Motivasi intrinsik: aktivitas bekerja dimulai dan diteruskan berdasarkan suatu dorongan yang secara mutlak berkaitan dengan aktivitas bekerja. Menurut Goleman (2003), motivasi merupakan salah satu unsur El memiliki daya penggerak yang besar dalam proses bekerja. Karyawan yang mempunyai motivasi tinggi biasanya cukup ulet dalam menghadapi kesulitan-kesulitan dan situasi-situasi yang kurang menyenangkan.

3. Perasaan - sikap - minat:

a. Perasaan : aktivitas psikis dimana subyek menghayati nilai-nilai dari suatu obyek, baik berupa orang, benda atau peristiwa. Perasaan senang dan tidak senang merupakan suatu reaksi dalam alam perasaan yang bersifat mendasar, karena mengungkapkan suatu penilaian terhadap suatu obyek dan merupakan sumber energi untuk berbuat sesuatu, yaitu mendekati apa yang disenangi dan menjauhi atau menghilangkan apa yang tidak disenangi. Perasaan merupakan faktor psikis yang non-intelektual yang khusus berpengaruh terhadap semangat kerja. Melalui perasaan karyawan mengadakan penilaian yang agak spontan terhadap pengalaman bekerja di kantor. Penilaian yang positif (rasa senang, rasa puas, rasa gembira dan lain sebagainya) dan yang negatif (rasa cemas, rasa benci, rasa takut dan lain sebagainya) akan memainkan peranan sebagai aspek aspektif dalam pembentukan sikap. Dengan demikian terdapat hubungan erat antara perasaan dengan sikap karyawan terhadap pengalaman bekerja di kantor.

Perasaan senang yang diperkuat oleh sikap positif akan menimbulkan minat kerja. Perasaan tidak senang menghambat pekerjaan karena tidak melahirkan sikap yang positif dan tidak menunjang minat bekerja

- b. Sikap: kecenderungan dalam subyek untuk menerima atau menolak suatu obyek berdasarkan penilaian terhadap obyek itu sebagai yang berharga atau tidak berharga.
- Minat: kecenderungan yang menetap dalam subyek untuk merasa tertarik dan merasa senang berkecimpung dalam bidang tertentu.
- 4. Keadaan sosio-ekonomis dan keadaan sosio-kultural.

Keadaan sosio-ekonomis menunjuk pada kemampuan finansial karyawan dan perlengkapan material yang dimiliki karyawan. Keadaan sosio-kultural menunjuk pada lingkungan budaya di mana karyawan bergerak setiap hari. Keadaan ini meliputi antara lain kemampuan berbahasa dengan baik, corak pergaulan antara bawahan dan atasan.

5. Keadaan fisik dan keadaan psikis.

Keadaan fisik menunjukkan pada tahap pertumbuhan, kesehatan jasmani, keadaan alat indera dan lain sebagainya. Keadaan psikis menunjuk pada stabilitas mental, misalnya ketenangan batin, kekalutan pikiran dan lain sebagainya. Proses bekerja adalah proses yang sifatnya kompleks dan menyeluruh, jadi bukan saja terbatas pada segi kognitif, tetapi juga dari segi emosi. Tanpa antisipasi motivasi akan sesuatu hal yang baru, tanpa penghayatan emosional akan kepuasan dan rasa senang dalam mengetahui sesuatu yang baru karyawan tidak dapat digerakkan untuk bekerja. Dengan antisipasi emosi yang dialami karyawan, tujuan karyawan dapat dicapai lebih manusiawi lebih wajar dan lebih efektif (Goleman, 2003).

b. Faktor-faktor dari pihak atasan:

- 1. Sifat kepribadian atasan, misalnya sabar, ulet, jujur, terbuka, rajin, dan lain-lain.
- Sikap atasan terhadap karyawan misalnya rela membantu, suka humor, mengambil sikap positif terhadap semua karyawan, peka terhadap kebutuhan mereka, tidak bersikap membela diri dan lain sebagainya.

- 3. Keterampilan didaktik atasan, kejelasan dalam menerangkan dan memberikan tugas, variasi dalam penggunaan metode, penyesuaian diri dengan keadaan kantor, komentar yang membangun dan lain sebagainya.
- 4. Gaya memimpin, menunjuk pada corak interaksi antara atasan dan bawahan, gaya memimpin tertentu menciptakan suasana khas di dalam kantor. Misalnya gaya otoriter, gaya demokratis dan gaya 'Laissez-faire'.

c. Kantor sebagai sistem sosial:

Sistem sosial yang dimaksud dalam hal ini adalah susunan posisi orang dalam lingkungan kantor, di mana masing-masing posisi membawa peranan tertentu yang akan mewarnai interaksi sosial antar orang yang menempati posisi tersebut. Status sosial yang tinggi membawa prestise yang tinggi, demikian sebaliknya. Karyawan yang show off dalam hal berpakaian dan perhiasan. Masalah 'status sosial' perlu diperhatikan dalam interaksi sosial antara atasan dan bawahan di kantor.

d. Kantor sebagai institut 🗆

Sebagai institut, kantor yang dipimpin oleh seorang pemimpin yang berfungsi mengatur seluruh kegiatan kantor, supaya tujuan perusahaan tersebut tercapai. Tugas seorang pemimpin adalah:

- Menjaga disiplin kantor yang menunjang kegiatan bekerja. Untuk itu diperlukan sejumlah peraturan yang jelas dan tegas.
- 2. Menyediakan fasilitas bekerja yang memadai.
- Mengatur hubungan antar karyawan .

e. Faktor-faktor 'situasional' :

Keadaan tertentu yang tidak menjadi tanggung jawab pemimpin dengan karyawan tetapi berkaitan erat dengan corak kehidupan masyarakat atau bersumber pada lingkungan alam. Keadaan itu ikut dirasakan pula oleh pemimpin dengan karyawan sehingga dapat dipersepsikan sebagai 'situasi' yang menyenangkan atau menegangkan. Dengan demikian terciptalah kondisi psikologis yang menghambat atau menunjang kegiatan bekerja. Situasi tersebut misalnya:

- Keadaan politik-ekonomis yang labil dan berubaha-rubah membuat pemimpin dan karyawan gelisah dan cemas sehingga timbul kondisi psikis yang tidak menguntungkan.
- Keadaan waktu yang mencakup jumlah hari dan jumlah jam setiap hari yang tersedia untuk bekerja.
- 3. Keadaan tempat meliputi lokasi di mana kegiatan bekerja berlangsung.
- 4. Keadaan musim-iklim juga kerap menciptakan kondisi fisik yang kurang menguntungkan.

3. Alat Ukur Prestasi Kerja.

Proses bekerja yang dialami oleh karyawan menghasilkan perubahan dalam bidang kognitif, bidang sensorik-psikomotorik dan bidang dinamik-efektif karyawan. Adanya perubahan itu tampak dalam prestasi kerja yang dihasilkan karyawan melalui kegiatan penilaian yang diberikan pemimpin dengan menggunakan alat penilaian. Alat penilaian itu biasanya merupakan suatu hal yang disusun oleh pemimpin itu sendiri atau disusun oleh sebuah tim (Winkle, 1986).

Tes hasil bekerja dapat dibedakan atas beberapa jenis. Berdasarkan penyusunannya dapat dibedakan atas dua jenis sebagai berikut:

- a. Tes buatan pemimpin yaitu tes yang disusun sendiri. Tes buatan pemimpin ini dimaksud untuk mengukur hingga dimana penguasaan karyawan terhadap pekerjaannya.
- b. Tes yang disusun oleh tim yaitu tes yang sudah dikaji berulang-ulang dan juga telah diklasifikasikan sesuai dengan tingkat jabatan. Tes ini biasanya telah di analisis secara statistik dan diuji secara empiris oleh para ahli, karena itu dapat dinyatakan secara syah untuk digunakan secara umum. Tes ini bertujuan untuk mengukur kemampuan karyawan dan diagnostik untuk mengetahui kelemahan atau kelebihan dari perusahaan tersebut.

Berdasarkan metodenya tes hasil bekerja juga dapat dibedakan atas dua macam yaitu tes lisan dan tulisan, kedua macam tes ini termasuk tes yang verbal. Tes ini banyak digunakan dalam tes hasil bekerja di ranah kognitif, seperti pengetahuan, pemahaman, penerapan, analisa dan evaluasi. Dalam tes lisan biasanya digunakan

pertanyaan terbuka dengan jawaban singkat dan jawaban panjang. Dalam tes tertulis digunakan pertanyaan terbuka dan pertanyaan tertutup, tetapi biasanya tes tertulis dibagi atas dua bentuk, yaitu:

- a. Tes karangan atau esai, menggunakan pertanyaan terbuka dengan ragam isian (completion); pertanyaan singkat; pertanyaan panjang. Data yang dihasilkan dapat bersifat kualitatif atau kuantitatif. Kebaikan tes essei diantaranya ialah relatif mudah mengkonstruksikannya. Kita dapat mengevaluasi karyawan mengenai kreativitasnya, kemampuan analisa dan karyawan tidak menerka-nerka. Kelemahan tes essei ini diantaranya sukar sekali dinilai dengan tepat dan komprehensif. Untuk mengoreksinya perlu waktu yang lama. Tes essei ini disebut juga tes subyektif.
- b. Tes obyektif, dengan menggunakan pertanyaan tertutup; biasanya digunakan ragam betul-salah, menjodohkan dan pilihan ganda. Data yang dihasilkan bersifat kuantitatif. Kebaikan tes obyektif diantaranya adalah cara penilaian dapat dilakukan dengan mudah, cepat dan obyektif. Kelemahannya adalah mengkonstruksinya sangat sulit, membutuhkan waktu yang lama dan ada kecenderungan karyawan berfikir secara pasif.

Hasil tes dinyatakan dalam suatu penilaian yang bermacam bentuknya. Di Indonesia umumnya menggunakan angka dari 0 sampai dengan 100. Subyek dikatakan memiliki motivasi kerja tergolong tinggi bila memperoleh nilai di atas 75, tergolong rendah bila memperoleh nilai di bawah 55.

B. INTELLIGENCE

Dalam lingkungan kerja, kantor dituntut membantu karyawan mencapai prestasi seoptimal mungkin sesuai dengan kemampuan masing-masing. Banyak kemampuan yang diperlukan untuk mencapai prestasi kerja yang optimal, diantaranya intellegence. Intellegence memainkan peranan penting dalam mempengaruhi prestasi kerja yang dapat dicapai karyawan.

1. Pengertian Intelligence

Definisi tentang *intellegence* telah banyak dikemukakan oleh para ahli, namun belum ada kesesuaian pendapat di antara mereka. Untuk memperoleh pengertian yang lebih jelas, berikut ini akan dikemukakan beberapa definsi yang dirumuskan para ahli.

Binet (1911, dalam Salan, 1982), seorang tokoh utama perintis pengukuran intellegence mendefinisikan bahwa intelligence terdiri atas tiga komponen, yaitu: (a) kemampuan untuk mengarahkan pikiran atau mengarahkan tindakan, (b) kemampuan untuk mengubah arah tindakan bila tindakan tersebut telah dilaksanakan, dan (c) kemampuan untuk mengkritik diri sendiri atau melakukan autocriticism.

Terman (1916) mendefinisikan *intellegence* sebagai suatu kemampuan seseorang untuk berfikir secara abstrak. Torndike (1913), seorang tokoh psikologi fungsionalisme mengatakan bahwa *intellegence* adalah kemampuan dalam menghubungkan respon tertentu dengan stimulasi tertentu.

Stoddard (1941 dalam Utami, 1979)) menyebut intellegence sebagai bentuk kemampuan untuk memahami suatu masalah yang bercirikan: (a) mengandung kesukaran, (b) kompleks, yaitu mengandung bermacam jenis tugas yang harus dapat diatasi dengan baik, (c) abstrak, yaitu mengandung simbol-simbol yang memerlukan analisis dan interpretasi, (d) ekonomis, yaitu dapat diselesaikan dengan menggunakan proses mental yang efisien dari segi penggunaan waktu, (e) diarahkan pada suatu tujuan, yaitu mengikuti suatu arah atau target yang jelas, (f) mempunyai nilai sosial, yaitu cara dan hasil pemecahan masalah dapat diterima oleh nilai dan norma sosial, dan (g) berasal dari sumbernya, yaitu pola fikir yang membangkitkan kreativitas untuk menciptakan sesuatu hal yang baru.

Wechsler (1958 dalam Lanawati, 1999), pencipta skala-skala *intellegence* Wechsler yang sangat populer, mendefinisikan *intellegence* sebagai kumpulan atau totalitas kemampuan seseorang untuk bertindak dengan tujuan tertentu, berfikir secara rasional serta menghadapi lingkungannya dengan efektif.

Walters dan Gardner (1986 dalam Azwar, 1996) mendefinisikan intellegence sebagai serangkaian kemampuan yang memungkinkan individu memecahkan masalah, sebagai konsekuensi suatu budaya tertentu.

Dalam memahami hakikat intellegence, Maloney dan Ward (1976 dalam Achir, 1988) mengemukakan empat pendekatan umum yaitu: pendekatan teori belajar, pendekatan neurobiologis, pendekatan teori psikometri dan pendekatan teori perkembangan. Keempat cara pendekatan tersebut tidak terpisahkan secara eksklusif, akan tetapi saling tumpang-tindih sampai taraf tertentu. Dua pendekatan pertama dipandang dari perspektif teoritis, sedangkan dua pendekatan terakhir lebih dipandang dari segi praktis dan lebih banyak dipelajari serta diteliti.

Pendekatan teori bekerja berpandangan bahwa masalah hakikat intellegence terletak pada pemahaman mengenai hukum dan prinsip umum yang dipergunakan oleh individu untuk memperoleh bentuk perilaku baru. Oleh karena itu, dalam pendekatan ini para ahli lebih memusatkan perhatian pada perilaku yang tampak atau kualitas hasil bekerja yang terjadi dan bukan pada pengertian mengenai konsep mental dari intellegence itu sendiri.

Pendekatan neurobiologis beranggapan bahwa *intellegence* memiliki dasar anatomis dan biologis. Oleh karena itu dalam berbagai riset selalu dipentingkan untuk melihat korelasi *intellegence* pada aspek anatomi, elektrokimia atau fisiologi. Pendekatan ini tampat pada teori *intellegence* yang dikemukakan oleh Cattell (1963) dan Hebb (1972).

Pendekatan psikometris beranggapan bahwa intellegence merupakan suatu konstrak (construct) atau sifat (trait) psikologis yang berbeda kadarnya bagi setiap orang. Dalam pendekatan ini terdapat dua arah studi, yaitu pertama yang bersifat praktis dan lebih menekankan pada pemecahan masalah dan ke dua adalah yang lebih menekankan pada konsep dan penyusunan teori. Pendekatan psikometris inilah yang melahirkan berbagai pengukuran intellegence yang menjadi awal skala intellegence yang banyak dikenal sekarang.

Pendekatan teori perkembangan memusarkan studi intellegence pada masalah perkembangan intellegence secara kualitatif dalam kaitannya dengan tahap perkembangan biologis individu. Studi kemudian menemukan bahwa terdapat perbedaan kualitatif dalam cara berfikir.

2. Teori - Teori Intelligence

Teori Intellegence secara umum dapat digolongkan dalam tiga golongan. Penggolongan pertama berorientasi pada faktor tunggal, yang kedua pada dua faktor dan yang ketiga pada faktor majemuk. Berikut ini akan disajikan beberapa teori intelligence tidak berdasarkan penggolongan melainkan berdasarkan nama tokohnya masing-masing.

Menurut Goleman (2003), intellegence bersifat monogenetik, yaitu berkembang dari satu faktor umum. Intelegence merupakan sisi tunggal dari karakteristik yang terus berkembang sejalan dengan proses kematangan seseorang. Jadi untuk melihat apakah seseorang cukup intellegence atau tidak, dapat diamati dari tingkat perkembangan individu berdasarkan kemampuan tindakannya dalam komponen arah, adaptasi dan kritik.

Pandangan Spearman (1927 dalam Lanawati, 1999) mengenai intellegence ditunjukkan dalam teorinya mengenai kemampuan mental dua faktor. Dari hasil analisis korelasional yang dilakukan terhadap skor seperangkat tes, memperlihatkan adanya interkorelasi positif diantara berbagai tes tersebut. Hal ini terjadi karena masing-masing tes tersebut memang mengukur suatu faktor umum yang sama, yang disebut faktor 'g', demikian juga mengukur komponen tertentu yang spesifik yang disebut faktor 's'.

Thorndike (1913) dalam teorinya menyatakan bahwa intellegence terdiri atas berbagai kemampuan spesifik yang diperlihatkan dalam wujud perilaku intellegence. Ia mengklasifikasikan intellegence kedalam tiga bentuk kemampuan yaitu kemampuan abstraksi, kemampuan mekanik (sensory-motor), dan kemampuan sosial. Ia percaya bahwa tingkat intelegence tergantung pada banyaknya neural connection antara rangkaian stimulus dan respon karena adanya pengutan (reinforcement) yang dialami seseorang.

Thurstone (1938) berdasarkan hasil analisis faktor yang ia lakukan, menemukan bahwa kemampuan mental dapat dikelompokkan kedalam enam faktor (verbal, number. spatial, word, fluency, memory dan reasoning) dan bahwa intellegence dapat diukur dengan melihat sampel perilaku seseorang dalam keenam bidang tersebut. Kemudian mereka menemukan pula bahwa ada satu faktor umum lain yang lebih

rendah tingkatannya yang berupa suatu faktor-g tingkat dua. Faktor-g inilah yang menjadi dasar bagi semua faktor lain.

Vernon (1950 dalam Utami, 1979) mengemukakan model hirarkis dalam menjelaskan teori intellegence, ia menempatkan satu faktor umum dipuncak hirarki, kemudian dua kelompok yang disebut kemampuan verbal-educational dan practical-mechanical yang termasuk kelompok mayor. Masing-masing kelompok mayor terbagi lagi dalam faktor kelompok minor, yang terpecah lagi menjadi bermacam faktor spesifik pada tingkat hirarki yang paling rendah.

C. EMOTIONAL INTELLIGENCE (EI)

Proses bekerja di kantor adalah proses yang sifatnya kompleks dan menyeluruh. Keberhasilan bekerja karyawan dipengaruhi oleh banyak faktor. Selain faktor eksternal, terdapat juga dua faktor lain yang terletak secara internal dalam diri karyawan yaitu rational intelligence (IQ) dan emotional intelligence (EI).

Dalam proses bekerja karyawan, kedua intellegence itu sangat diperlukan. IQ tidak dapat berfungsi dengan baik tanpa partisipasi EI. Karyawan tidak akan dapat bekerja dengan baik tanpa antisipasi penghayatan emosional akan pekerjaannya. Namun biasanya kedua intellegence itu saling melengkapi. Keseimbangan antara IQ dan EI merupakan kunci keberhasilan bekerja dikantor (Goleman, 2003). Pekerjaan di kantor bukan hanya perlu mengembangkan rational intelligence karyawan saja, melainkan juga perlu mengembangkan emotional intelligence karyawan.

1. Pengertian Emotional Intelligence (EI)

Menurut Goleman (2003), Emotional Intelligence (EI) adalah kemampuan seseorang mengatur kehidupan emosinya dengan intellegence (to manage our emotional life with intelligence); menjaga keselarasan emosi dan pengungkapannya (the appropriateness of emotion and itsexpression) melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan ketrampilan sosial.

Menurut Salovey dan Mayer (1980 dalam Wegner, 1993) EI adalah kemampuan memonitor perasaan dan emosi sendiri dan orang lain. Memilah emosi-emosi yang muncul, dan menggunakan informasi ini untuk membimbing pikiran dan tindakan seseorang.

Selanjutnya Achir (1988), menyatakan bahwa EI adalah kemampuan seseorang untuk menguasai situasi yang penuh tantangan yang biasanya dapat menimbulkan ketegangan dan kecemasan. Bila seseorang memiliki kecerdasan pada dimensi kehidupan emosional, maka ia mampu secara berhasil guna mengendalikan reaksi atau perilakunya, begitu rupa hingga tidak terpengaruh oleh kegagalan.

Dalam Oxford English Dictionary (Goleman, 2003) emosi didefinisikan sebagai, "...any agitation or distrubance of mind. feeling, passion; any vehement or exited mental state." Setiap kegiatan atau pergolakan pikiran, perasaan, nafsu; setiap keadaan mental yang hebat atau meluap-luap.

Menurut Goleman (2003), emosi menunjuk pada suatu perasaan dan pikiran yang khas, suatu keadaan biologis dan psikologis, dan kecenderungan untuk bertindak.

Emosi adalah keadaan perasaan yang banyak berpengaruh pada perilaku. Biasanya emosi merupakan reaksi terhadap rangsang dari luar dan dari dalam diri individu. Emosi berkaitan dengan perubahan fisiologis dan berbagai pikiran. Jadi emosi merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan manusia (Prawitasari, 1995). Emosi penting dalam kehidupan manusia. Karena emosi dapat merupakan motivator perilaku dalam arti meningkatkan, tapi juga dapat mengganggu perilaku interpersonal manusia. Dengan emosi yang dihayati dan dialami, kehidupan manusia menjadi lebih kaya dan lebih bermakna. Dengan bergembira maka segala sesuatu yang dikerjakan akan baik hasilnya; dalam kesedihan pekerjaan menjadi kacau. Cinta dan rasa sayang yang dinyatakan oleh seseorang kepada orang lain akan menimbulkan rasa keberartian diri dan memungkinkan orang tersebut berkembang menuju aktualisasi diri. Pentingnya emosi juga diketahui dari klinik. Banyak gangguan psiko-fisiologik timbul akibat stres dan emosi. Kecemasan yang normal akan memunculkan dorongan untuk berprestasi, namun situasi kecemasan yang berlebihan dapat menghambat prestasi (Markam, 1992).

Achir, (1988) mengemukakan bahwa keberhasilan hidup banyak tergantung pada keseimbangan alam emosi yang nantinya akan mempengaruhi cara-cara kita bereaksi terhadap dunia luar. Untuk memperoleh pengertian yang lebih jelas tentang emosi, berikut ini akan diuraikan beberapa pandangan tentang emosi:

2. Teori-Teori Emosi

Emosi adalah pengalaman yang sangat kompleks. Tidak ada satu difinisi tentang emosi yang telah disetujui oleh semua pakar emosi. Masing-masing pakar memberikan definisi emosi yang berbeda. Namun menurut McConnell (1992), pada umumnya ada tiga macam pandangan tentang emosi; pandangan biologis, pandangan *intra-psychic* dan pandangan sosial atau perilaku.

a. Pandangan Biologis tentang Emosi

Menurut pandangan ini, emosi hanyalah merupakan suatu reaksi fisiologis yang melibatkan bagian saraf tertentu. Teori biologis cenderung melihat emosi sebagai 'instinctualsurvival mechansime'. Karena reaksi fisiologisnya yang reflexive, maka dikatakan bahwa emosi tidak dapat dikendalikan (McConnell, 1992). Ada dua bagian sistem syaraf yang terlibat dalam reaksi emosional, yaitu:

1. Sistem Limbik.

Sistem limbik adalah satu kelompok sirkuit yang saling berkaitan satu sama lain, yang terletak jauh didalam inti otak berperan sebagai pengatur, baik terhadap emosi maupun terhadap motivasi. Meskipun cara keja setiap struktur limbik ini belum dapat diketahui, sudah dapat dipastikan bahwa semua informasi indera akan lewat struktur ini dalam perjalanannya menuju cortex. Sebaliknya, cortex akan megirim pesan, juga melalui sistem limbik ini. Salah satu struktur limbik adalah hipotalamus, yang bertanggung jawab untuk mengaktifkan sistem saraf simpatetik ketika mahluk menghadapi bahaya. Pusat limbik lainnya, seperti amigdala juga sangat berperan dalam munculnya suatu emosi. Menurut Sylwester (1995), amigdala adalah struktur utama sistem limbik dalam proses emosional. Tugasnya yang utama adalah menyaring dan menerjemahkan masukan informasi sensori yang berhubungan dengan kelangsungan hidup dan

kebutuhan emosional kita untuk kemudian membantu mengemukakan respon yang selaras.

"... the amygdala is the principal limbic system structure in emotional processing. ... Its principal task is to filter and interpret sophisticated incoming sensory information in the context of our survival and emotional needs, and then to help intiate appropriate responses."

2. Sistem saraf otonom.

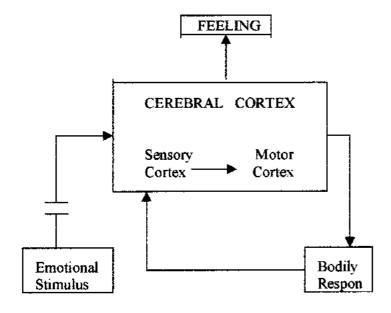
Ketika muncul emosi dengan intensitas yang tinggi, orang biasanya merasakan ada perubahan fisiologis yang terjadi. Misalnya jantung berdenyut lebih cepat, nadi cepat. Otot tegang, gemetar dan gejala lainnya. Respons ini dikenal dengan nama reaksi otonomik, karena dikendalikan oleh sistem saraf otonom (SSO). SSO ini berisi saraf yang berpangkal pada sumsum tulang belakang dan otak. juga mengarah pada otot-otot halus dari organ dalam tubuh seperti kelenjar. jantung dan pembuluh darah. Kedua cabang dari SSO, yang disebut sebagai sistem simpatetik dan sistem parasimpatetik, mempertahankan kondisi dalam tubuh seoptimal mungkin. Sistem parasimpatetik cenderung lebih aktif ketika individu berada dalam keadaan tenang, misalnya ketika tidur, mencernakan makanan, sembuh dari sakit. Sedangkan sistem simpatetik segera akan menjadi aktif bila individu berada dalam keadaan darurat (biasanya bila keadaan emosi meninggi), dan akan mengerahkan impuls untuk mengadakan reaksi. Sistem simpatetik ini juga akan mengawasi beberapa kegiatan, termasuk (1) mengembalikan darah ke dalam jantung, ke dalam susunan saraf pusat dan juga otot-otot sedemikian rupa sehingga individu dapat berfikir jernih untuk memutuskan suatu tindakan, dengan cukup tepat, (2) melepaskan kadar gula yang disimpan dalam hati untuk memberikan tenaga pada otot, (3) mempersiapkan darah untuk segera membeku bila terjadi luka dan (4) memperdalam gerak pernapasan sehingga oksigen yang masuk kedalam tubuh menjadi lebih banyak, masuk ke dalam darah dan menjadi semacam bahan bakar bagi tubuh. Di dalam keadaan yang membahayakan, sistem simpatetik juga ambil peranan dengan mengaktifkan kelenjar adrenalin. Kelenjar ini terletak di bagian atas ginjal. Bila individu mengalami keadaan yang emosional kelenjar adrenalin akan melepaskan hormon adrenalin dan noradrenalin. Kedua bahan

kimia ini bertindak sebagai pembawa pesan dan merangsang bagian tubuh lainnya. Selama tubuh berada dalam keadaan tetap waspada dan aktif kedua hormon ini tetap dikeluarkan. Berikut ini akan disajikan beberapa teori emosi menurut pandangan biologis bagian sistem saraf otonom.

a. Teori Emosi James-Lange.

James dan Lange (1884), berpendapat bahwa pengalaman emosi merupakan suatu respon terhadap perubahan fisiologis yang terjadi di sistem syaraf otonomi dan kelenjar. Menurut pandangan ini, seseorang mengalami jantung berdetak lebih keras dan berdiri bulu romanya terlebih dahulu, baru kemudian ia mengalami perasaan takut, dan bukan sebaliknya, orang merasa takut baru kemudian jantungnya berdetak lebih keras. Menurut LeDoux (1996), teori James ini salah, karena kerusakan cortex tidak mempengaruhi respon emosional. Namun demikian, tingkah laku binatang yang cortexnya sudah diangkat mengalami gangguan. Mahkluk ini mudah menjadi marah oleh peristiwa kecil. Tampaknya mereka kurang dapat mengatur kemarahan mereka yang dikendalikan oleh bagian cortex. Jadi menurut LeDoux (1996) respons emosional tidak dimunculkan oleh cortex tetapi dikendalikan atau diatur oleh cortex.

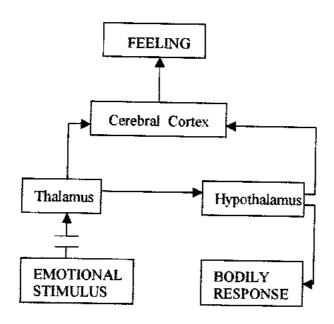
Gambar. 1. Teori Emosi Menurut James-Lange



b. Teori Emosi Cannon - Bard.

Cannon dan Bard (1927 dalam Aerkinson, 1991) menyatakan bahwa, peranan utama emosi berada di talamus, yang merupakan bagian dari inti pusat otak. Talamus memberikan respons terhadap rangsangan yang membangkitkan emosi dengan mengirimkan impuls secara serentak ke korteks untuk menghasilkan pengalaman emosi dan ke hipotalamus untuk memunculkan respons fisiologis. Menurut teori ini, perubahan fisiologis dan pengalaman emosi terjadi pada saat yang sama.

Gambar 2. Teori Emosi Menurut Cannon - Bard

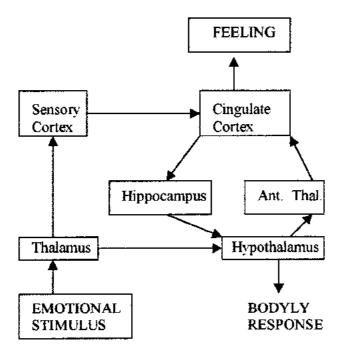


c. Teori Emosi Papez.

Menurut Papez (1937), ketika rangsangan sampai di talamus, impuls dikirim melalui dua jalur, yaitu jalur ke korteks untuk mengaktifkan memori tentang rangsangan itu dan jalur ke hipotalamus mengendalikan respons fisiologis. Jalur hipotalamus ini selanjutnya terjadi serangkaian hubungan dari hipotalamus ke anterior talamus dan cingulate cortex. Pengalaman emosi muncul ketika cingulate cortex mengintegrasikan tanda

yang dikirim dari korteks dan hipotalamus dan memberi kesempatan pada korteks untuk mengendalikan respons emosi.

Gambar 3. Teori Emosi Menurut Papez



Ranah Utama Menurut Goleman

Goleman (2003), memperluas dan mengembangkan definisi Gardner tentang EI menjadi ranah utama yaitu : kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial.

a. Kesadaran diri.

Kesadaran diri adalah kemampuan seseorang untuk menyadari emosi yang sedang dialami. Selain dapat mengenal emosi itu, dapat memahami kualitas, intensitas dan durasi emosi yang sedang berlangsung, juga tahu penyebab terjadinya emosi itu. Orang yang mampu memantau emosinya secara cermat, adalah orang yang dapat mengendalikan hidupnya, mereka tidak hanya sadar akan perasaaan dirinya, mereka juga sadar akan pikiran dan hal-hal yang mereka lakukan. Sadar akan intensitas emosi yang terjadi, dapat memberikan informasi sejauh mana individu dipengaruhi

oleh kejadian itu. Intensitas emosi yang tinggi cenderung memotivasi individu untuk bereaksi. Namun intensitas yang tidak tinggi tidak akan banyak mempengaruhi individu. Sadar akan durasi emosi yang berlangsung, dan tahu bahwa emosi hanya merupakan momentary experience, dapat membuat individu lebih bijaksana dalam mengambil keputusan dan lebih selaras dalam mengungkapkan emosi, karena ia sadar bahwa emosinya tidak akan terpaku pada suatu keadaan melainkan akan berubah-ubah (Atwater, 1983). Menurut Deaux (1993), sadar diri merupakan produk dari interaksi sosial, individu sadar akan dirinya melalui interaksi dengan orang lain. Kesadaran diri ini dapat mempengaruhi perilaku sosial individu seperti bagaimana individu menilai orang lain, bagaimana berkomunikasi dan bagaimana individu dapat menentukan sikap. Tanpa adanya kesadaran diri individu tidak mungkin memahami orang lain atau perilaku sosial lainnya. Kesadaran diri merupakan dari kemampuan El lainnya.

b. Pengendalian Diri.

Pengendalian diri adalah kemampuan mengendalikan emosi sendiri, mengolah emosi agar dapat terungkap dengan selaras. Orang yang mampu mengendalikan emosinya tidak akan terus menerus bergumul dengan perasaan yang negatif, mereka mampu dengan cepat bangkit dari perasaan itu dan dari kegagalan kehidupan mereka. Tujuan pengendalian emosi itu adalah keseimbangan dan keselarasan pengungkapan emosi bukan bukan suppression atau lepas kontrol. Setiap emosi adalah baik, mempunyai nilai dan maknanya masing-masing. Emosi yang tidak dikendalikan, terlampau eksterm dan berkelanjutan akan menjadi patologis. Demikian juga emosi yang terlalu ditekan akan menimbulkan perilaku explosive, dengan demikian dapat memperparah masalah yang ada (Atwater, 1983:88). Menurut Atwater (1983), verbal expression penting dalam pengendalian emosi. Melalui expresi verbal yang sehat, individu menjadi lebih jelas akan emosi yang dialaminya dan lebih mampu mengendalikannya. Rosenthal (1974 dalam Pintrich, 1996) berpendapat bahwa wanita cenderung lebih dapat mengekspresikan emosinya dan lebih baik dalam memahami emosi orang lain. Hal ini disebabkan, peran tradisional wanita sebagai ibu yang menuntut kemampuan menginterpretasikan bodily expressions of emotion; demikian juga karena wanita sering menekan

perasaannya cenderung menjadi trampil dalam menginterpretasikan komunikasi yang rumit (subtle communication) untuk survive dalam kehidupan yang penuh tantangan ini.

c. Motivasi Diri.

Motivasi diri adalah kemampuan untuk bertahan dan terus berusaha menemukan banyak cara untuk mencapai tujuan. Ciri-ciri dari individu yang memiliki kemampuan ini adalah memiliki kepercayaan diri yang tinggi, optimis dalam menghadapi keadaan yang sulit, cukup terampil dan fleksibel dalam menemukan cara alternatif agar sasaran tercapai atau mengubah sasaran jika sasaran tidak mungkin tercapai; dan cukup mampu memecahkan tugas yang berat menjadi tugas kecil yang mudah dijalankan. Orang yang memiliki keterampilan ini cenderung jauh lebih produktif dan efektif dalam hal apapun yang mereka kerjakan (Goleman, 2003).

d. Empati,

Empati adalah kemampuan dalam membaca emosi orang lain, kemampuan merasakan perasaaan orang lain melalui keterampilan membaca pesan non-verbal; nada bicara, gerak-gerik, expresi wajah dan sebagainya. Kemampuan ini berkaitan dengan kesadaran emosi. Orang yang memiliki empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi. Menurut Goleman, emosi jarang diungkapkan dengan kata-kata, melainkan lebih sering diungkapkan melalui pesan non-verbal. Wahana pikiran rasional adalah kata-kata, sedangkan wahana emosi adalah pesan non-verbal. Suatu komunikasi yang baik tidak hanya terletak pada apa yang dikatakan, namun juga pada bagaimana orang mengatakan. Rosenthal (1974 dalam Printich, 1996), ahli psikologi dari Harvard menyusun suatu tes empati PONS (Profile of Nonverbal Sensitivity), dalam penelitiannya terhadap tujuh ribu orang di Amerika Serikat serta 18 negara-negara lainnya, menemukan bahwa orang yang mampu membaca perasaaan dari isyarat non-verbal orang lain, menunjukkan lebih pandai menyesuaikan diri secara emosional, lebih populer, lebih mudah bergaul, dan lebih peka. Pada umumnya wanita lebih mampu daripada pria dalam empati. Namun ia juga menemukan bahwa terdapat hubungan yang tidak bermakna antara skor empati, IQ dan prestasi belajar dalam penelitiannya terhadap 1,011 anak, mereka

yang terampil dalam membaca emosi orang lain, adalah anak yang baik di sekolah, namun pada umumnya IQ mereka tidak lebih tinggi dari anak yang kurang terampil dalam membaca emosi orang lain (Goleman, 2003).

e. Keterampilan Sosial.

Keterampilan sosial adalah kemampuan menjalin hubungan dengan orang lain, kemampuan membaca reaksi dan perasaan orang lain, mampu memimpin dan mengorganisasi serta pandai menangani permasalahan yang muncul dalam setiap kegiatan manusia (Goleman, 2003). Menurut Hatch dan Gardner (1990, dalam Goleman, 2003) ada empat komponen keterampilan sosial:

- Mengorganisasi kelompok yaitu keterampilan memprakarsai dan mengkoordinasi dalam upaya mempengaruhi orang lain.
- Merundingkan solusi yaitu keterampilan mencegah dan menyelesaikan konflikkonflik yang muncul.
- Menjalin hubungan pribadi yaitu keterampilan bergaul dengan siapa saja, pandai membaca dan merespon dengan tepat perasaan orang lain.
- 4. Menganalisis sosial yaitu keterampilan mendeteksi perasaan, motif dan keprihatinan orang lain.

Ranah EI menurut Salovey

Menurut Salovey (1990), apa yang dijelaskan oleh Geroge (1941) tentang personal intelligence mempunyai arti yang sama dengan emotional intelligence.

"George (1941) describes what he called personal intelligence in part as 'access to one's feeling life – one's range of affects or emotions: the capacity instantly to effect discriminations among these feelings and, eventually, to label them, to enmesh them in symbolic codes, to draw upon them as a means of understanding and guiding one's behavior".

Salovey (1990) menunjukkan, bahwa individu berbeda dalam kemampuan mengidentifikasi emosi sendiri dari perasaan orang lain, mengolah emosi itu, dan menggunakan informasi yang diperoleh dari emosi itu untuk memotivasi perilaku sosial yang adaptif. Kemampuan ini berhubungan dengan penggunaan emosi dalam memotivasi, merencana dan berhasil dalam kehidupan. Salovey dan Mayer (1980 dalam salan 1982) mengorganisasi kemampuan ini dalam suatu *framework* yang disebut

Domains of Emotional Intelligence. Selanjutnya di uraikan pula bahwa El dapat dibagi dalam tiga ranah utama yaitu :

- a. Pemahaman emosi secara tepat dan pengungkapan emosi secara selaras (pada diri sendiri dan pada orang lain).
- b. Pengelolaan emosi yang sesuai (pada diri sendiri dan pada orang lain).
- c. Kemampuan menggunakan emosi untuk perencanaan, berkreasi dan memotivasi perilaku.
- d. Trait Meta-Mood Scale (TMMS) adalah suatu alat ukur yang disusun oleh Salovey dkk. Untuk mengukur perbedaan individu dalam kecenderungan memberi perhatian pada emosi, memilaj dan mengolah emosi-emosi itu.

Ranab EI menurut Bar-On

Menurut Bar-On (1997), EI adalah rangkaian kemampuan, kompetensi dan ketrampilan yang dapat mempengaruhi keberhasilan seseorang dalam mengatasi tuntutan dan tekanan lingkungan dan secara langsung mempengaruhi seluruh kesejahteraan psikologis individu. Kemampuan tersebut adalah:

- a. Emotional Self Awareness
 - Emotional Self –Awareness adalah kemampuan individu mengenai perasaan dan emosi diri, memilah perasaan-perasaan tersebut, mengetahui apa yang dirasakan, juga mengetahui apa penyebab munculnya perasaan itu.
- b. Sikap asertif.
 - Sikap asertif adalah kemampuan individu untuk mengungkapkan perasaan, keyakinan dan pikiran, untuk mempertahankan hak dengan sikap yang tidak destruktif. Sikap asertif ini mencakup tiga komponen dasar.
 - Kemampuan mengungkapkan perasaan (menerima dan mengungkapkan marah, kehangatan, dan perasaaan kasih sayang) secara selaras.
 - Kemampuan mengungkapkan keyakinan dan pikiran secara terbuka (mampu memberikan pandangan, ketidaksetujuan, mempunyai pendirian tertentu walaupun secara emosional sulit dilakukan dan bahkan harus mengorbapkan sesuatu demi hal itu).

3. Kemampuan mempertahankan hak pribadi (tidak mengizinkan orang lain mengganggu anda dan merugikan anda). Orang asertif tidak terlalu mengekang diri atau malu. Mereka mampu mengeluarkan perasaan mereka secara langsung, tanpa harus menjadi agresif atau kasar.

c. Self-Regard.

Self – Regard kemampuan individu menghormati dan menerima diri sendiri sebagai mana adanya, baik dari segi positif maupun dari segi negatifnya, demikian juga keterbatasan seseorang. Konsep ini berkaitan dengan rasa aman, inner-strength, rasa percaya diri, dan perasaan puas (self-adequacy) terhadap kemampuan diri.

d. Aktualisasi diri.

Aktualisasi diri adalah kemampuan individu merealisasikan potensi seseorang melalui proses yang dinamis dan berlangsung terus menerus, berusaha mencapai perkembangan kemampuan, ketrampilan dan bakat seseorang secara maksimum.

e. Kemandirian

Kemandirian adalah kemampuan individu mengarahakan diri dan mengendalikan diri dalam pikiran dan perilaku seseorang dan bebas dari pengaruh emosi negatif. Mereka percaya diri dalam merencanakan dan membuat keputusan penting. Mereka tidak tergantung pada orang lain. Kemampuan mandiri ini terletak pada taraf kepercayaan diri dan kebutuhan memenuhi harapan dan kewajibannya.

f. Empati

Empati adalah kemampuan individu untuk menyadari, untuk mengerti dan menghargai perasaan orang lain, menjadi sensitif terhadap apa, bagaimana, dan mengapa orang lain merasakan.

g. Hubungan interpersonal.

Hubungan interpersonal adalah ketrampilan individu yang melibatkan kemampuan membangundan mempertahankan hubungan dengan orang lain yang saling memuaskan, yang ditandai dengan oleh intimasi, saling memberi, dan menerima kasih sayang. Keterampilan ini pada umumnya memerlukan sensitivitas terhadap orang lain, suatu kebutuhan membangun hubungan dan merasa puas dengan hubungan itu.

h. Tanggung jawab sosial.

Tanggung jawab sosial adalah kemampuan individu berperan sebagai seorang anggota yang dapat bekerja sama, memberikan sumbangan yang konstruktif dalam suatu kelompok sosial. Komponen ii berhubungan dengan kemampuan melakukan sesuatu untuk atau dengan orang lain, menerima orang lan, bertindak berdasarkan kesadaran diri dan menjunjung tinggi peraturan sosial. Orang ini mempunyai sensitivitas interpersonal dan mampu menggunakan kemampuan mereka untuk kepentingan kelompoknya, tidak hanya untuk diri sendiri.

i. Pemecahan masalah.

Pemecahan masalah adalah kemampuan individu mengidentifikasikan dan membatasi masalah juga menemukan dan mengimplementasikan solusi yang efektif secara potensial. Kemampuan ini melibatkan proses yang mencakup :

- Sikap sensitif terhadap suatu masalah, adanya rasa percaya diri dan adanya motivasi untuk menghadapinya secara efektif.
- 2. Mendefinisikan dan memformulasikan masalah sejelas mungkin (misalnya mengumpulkan informasi yang relevan).
- 3. Memunculkan sebanyak mungkin solusi (misalnya brainstorming).
- 4. Membuat keputusan untuk mengimplementasikan salah satu dari solusi. Yang telah ditentukan.

i. Fleksibilitas.

Fleksibilitas adalah kemampuan individu menyesuaikan emosi seseorang, pikiran dan tindakan untuk mengubah situasi dan kondisi. Penyesuaian dalam situasi yang tidak dikenal, tidak dapat diprediksi dan dinamis. Orang yang fleksibel pada umumnya cerdas, sinergistik, mampu mengadakan peruabahan dan tidak kaku. Orang ini dapat mengubah pikiran ketika kejadian menunjukkan bahwa mereka salah. Pada umumnya mereka terbuka dan toleran terhadap gagasan, orientasi, cara dan praktek yang berbeda.

k. Toleransi terhadap stres.

Toleransi terhadap stres adalah kemampuan individu bertahan dalam situasi yang sulit dan penuh dengan stres, dapat mengatasi stres itu secara aktif dan positif.

Kemampuan ini berdasarkan:

- Kemampuan memilih tindakan untuk mengatasi stres, misalnya mampu mengatasi dengan metode yang efektif dan sesuai, mengetahui apa yang harus dilakukan dan bagaimana melakukannya.
- Kecenderungan optimis terhadap pengalaman baru dan perubahan secara umum dan terhadap kemampuan seseorang mengatasi masalah khusus secara berhasil, misalnya kepercayaan atas kemampuan seseorang dalam menghadapi dan menangani situasi yang sulit.
- 3. Suatu perasaan bahwa seseorang dapat mengendalikan atau mempengaruhi.
- 4. Situasi yang penuh stres, misalnya, tetap tenang dan mampu mengendalikan. Kemampuan ini berkaitan dengan kemampuan untuk releks, sabar, dan tenang dalam menghadapi kesulitan, tanpa mengalami krisis dan masalah, atau perasaan tak berdaya dan tak berpengharapan.

Pengendalian impuls

Pengendalian impuls adalah kemampuan individu menahan atau menunda impuls, dorongan atau godaan untuk bertindak. Adanya masalah dalam mengendalikan impuls merupakan manifestasi rendahnya toleransi terhadap frustasi, impulsif, pengendalian diri dan perilaku yang itdak dapat diprediksi.

m. Kebahagian.

Kebahagiaan adalah kemampuan individu merasa puas terhadap kehidupan diri sendiri, menikmati kehidupan bersama sesamanya dan merasa bahagia. Kemampuan ini melibatkan ketrampilan menikmati bermacam-macam aspek kehidupan. Orang yang berbahagia sering merasakan sejahtera dan santai dalam waktu bekerja maupun dalam waktu senggang, mereka mampu menikmati kebahagiaan. Kebahagiaan yang berhubungan dengan perasaan gembira dan bergairah.

D. Motivasi Kerja (nature of work motivation)

Motivasi kerja adalah suatu konstruksi dan proses interaksi antara harapan dan kenyataan masa yang akan datang baik dalam waktu jangka pendek, sedang maupun jangka menengah (Asnawi 2002), selanjutnya dinyatakan bahwa untuk memperoleh gambaran motivasi kerja, berikut ini ada 3 substansi besar yang perlu kita kenali yaitu

1. Dasar-Dasar Motivasi Kerja

Berbagai hal yang dapat dianggap merupakan dasar dari timbulnya motivasi kerja adalah antara lain: Sikap terhadap pekerjaan (attitude toward work), sifat versus lingkungan terhadap motivasi kerja (the trait versus environtment approach to work motivation), Pendekatan manajemen dengan motivasi kerja (managerial approach to work motivation).

2. Teori Motivasi Kerja (theory of work motivation)

Pembahasan tentang motivasi kerja ini dapat dibedakan menjadi tiga kelompok yakni yang berdasarkan pada kebutuhan, kesadaran, dan pemberian dukungan. Dalam teori kebutuhan termasuk di dalamnya adalah teori hierarki kebutuhan Maslow (Maslow's Need Hierarchy Theory). Maslow menyatakan bahwa setiap individu memiliki kebutuhan-kebutuhan dasar uyang diupayakan untuk dipenuhinya. Kebutuhan-kebutuhan tersebut oleh Maslow dirumuskan secara hierarkis dari mulai yang terandah sampai dengan yang tertinggi atau pada pertumbuhan psikologis sampai kepada kebutuhan aktualisasi diri.

3. Isu Lain Dalam Motivasi Kerja (other issu in work motivation)

Ada dua issue penting yang berkaitan dengan motivasi kerja yaitu:

i). Pengaruh Kelompok

Hal ini merupakan hal yang paling utama untuk mengenal pengaruh kelompok adalah mempelajari konsep norma kelompok. Norma kelompok sebagai standar tindakan yang dilakukan oleh anggota kelompok. Perilaku masingmasing kelompok dibandingkan dan di evaluasi dengan standar pengukuran yang telah ditetapkan.

ii). Penghargaan Dari Dalam Berkaitan Dan Kualitas Hidup Kerja

Kualitas hidup kerja adalah suatu aktivitas yang penghargaannya muncul dari dalam yaitu sebagai akibat dari kualitas aktivitasnya sendiri dan dalam hal ini tidak memerlukan penghargaan dari luar untuk mempertahankan kepentingannya.

Motivasi kerja pada hakekatnya dapat dijelaskan bahwa manusia sebagai mahluk hidup memiliki potensi dan energi tersebut perlu dipelihara bahkan ditingkatkan untuk mempertahankan hidupnya untu tubuh dan aktivitas-aktivitasnya. Karena

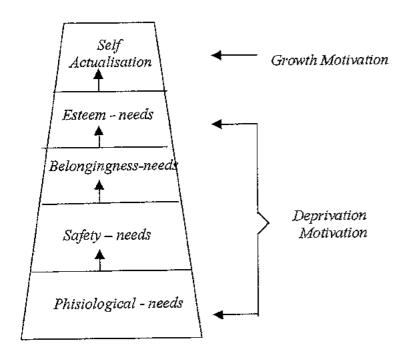
kebutuhan akan energi itulah maka manusia selalu berusaha mengadakan dan meningkatkan sejumlah energi dalam tubuhnya. Oleh karena itu dalam dunia kerja hampir dapat dipastikan antara manusia yang satu dengan manusia yang lain saling menumbuhkan motivasi, terutarna bagi pemimpin selalu ingin memotivasi karyawannya dan untuk itu memerlukan pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan para karyawannya.

Secara ilmiah rasanya sulit untuk mengukur motivasi ini secara langsung, namun hal ini dapat diselaraskan dengan pengukuran melalui proses mekanisme antara stimulus dan respon yaitu berapa lama subyek memberi respon terhadap stimulus yang dimunculkan. Namun demikian bahwa tidak ada satupun teori yang mampu secara komperhensive dan memiliki relevansi yang kontinum dan sustainable dalam hal motivasi ini yang dapat diajadikan alat ukur ilmiah yang pasti. Yang paling mendekati obyektivitas dalam pengukuran motivasi kerja adalah di tempu dengan jalan melihat ciri-ciri perilaku yang bertujuan yang termotivasikan.

E. LATAR BELAKANG TEORI KEBUTUHAN

Kebutuhan merupakan landasan utama bagi terbentuknya suatu motivasi, dengan adanya kebutuhan seseorang maka dengan sendirinya motivasi itu terbentuk sesuai dengan tingkat kebutuhan orang itu sendiri. Maslow (1943 dalam Senoadi, 1984), menyatakan bahwa setiap individu memiliki kebutuhan-kebutuhan dasar yang diupayakan untuk dipenuhinya. Kebutuhan-kebutuhan tersebut oleh Maslow dirumuskan secara hirarkis dari yang mulai terendah sampai dengan yang tertinggi atau pertumbuhan psikologis sampai pada kebutuhan aktualisasi diri. Pada dasarnya, teori ini meramalkan bahwa semakin tidak terpenuhi kebutuhan maka semakin penting faktor kebutuhan tersebut.

Maslow merumuskan Motivasi-Needs secara bertingkat, dimana tingkat needs yang paling kuat atau dominan pada hakekatnya adalah needs yang berada pada tingkat paling bawah, sebab terciptanya needs tingkat atas akan terwujud apabila needs pada tingkat bawah dapat terpenuhi lebih dahulu, sepanjang needs tingkat bawah tersebut belum terpenuhi maka sulit untuk merealisasikan needs tingkat atas.



Kelima tingkatan kebutuhan seperti gambar diatas yang dapat membangkitkan motivasi pada interpersonal, menurut Maslow adalah :

Tingkat Kebutuhan Fisiologis

Kebutuhan ini adalah merupakan kebutuhan yang sangat pokok. Semakin rendah taraf kehidupan ekonomi seseorang maka kebutuhan ini menjadi sangat utama. Kebutuhan ini merupakan kebutuhan mempertahankan hidup yang meliputi kebutuhan akan sandang, pangan dan papan. Ketika kebutuhan ini muncul maka kebutuhan ini menjadi faktor dominan mampu yang menjadi pengarah dan mengendalikan perilak manusia.

2. Tingkat Kebutuhan Akan Rasa Aman

Kebutuhan rasa aman merupakan kebutuhan yang lebih tinggi dan menjadi lebih penting dari pada kebutuhan fisiologis. Oleh karena itu dalam perilaku tercermin upaya kita untuk tetap berada dalam situasi yang aman.

3. Tingkat Kebutuhan Sosial atau Afiliasi Dengan Orang Lain

Kebutuhan lebih lanjut adalah kebutuhan sosial yaitu kebutuhan akan cinta atau kasih sayang dari orang lain atau kepemilikan. Kebutuhan yang merasa tak terpisah dari kelompok. Pada hakekatnya manusia itu adalah mahluk sosial, ia tidak dapat

hidup sendirian tanpa adanya orang lain, oleh karena itu ada keinginan untuk dapat diterima oleh orang lain menjadi anggota kelompok masyarakat baik itu di lingkungan sekolah, lingkungan kerja atau dalam kelompok masyarakat luas.

Manifestasi kebutuhan sosial meliputi, antara lain ;

a. Sense of Belonging:

Kebutuhan akan perasaan diterima oleh orang lain sebagai mahluk sosial. Setiap manusia yang mempunyai akal budi yang sehat tidak menginginkan hidup menyendiri dari anggota kelompoknya. Setiap manusia ingin di terima, dibutuhkan dan dihargai oleh orang lain sebagai anggota masyrakat atau kelompok yang terhormat.

b. Sense of Achievement:

Kebutuhan ini adakbutuhan untuk maju dan tidak gagal. Setiap manusia mempunyai kecenderungan untuk menyelesaikan tugas-tugasnya dengan penuh tanggungjawab dan tidak pernah menghindar bagaimanapun besarnya tanggungjawab tersebut. Seiap sandungan yang dihadapinya tidak akan dianggapnya sebagai kegagalan melainkan merupakan suatu tantangan untuk lebih meningkatkan upaya dan prestasinya.

c. Sense of Participations:

Kebutuhan ini adalah kebutuhan ikut berperan aktif. Untuk meningkatkan peran serta secara aktif dalam suatu perusahaan dapat dilakukan antara lain:

- Ada tujuan yang jelas baik jangka panjang, sedang maupun jangka pendek
- Proses perumsan kebijakan yang melibatkan semua unsur.
- Proses pengambilan keputusan yang demokratis.
- Proses pelaksanaan didasarkan pada pembagian tugas yang jelas
- Pendelegasian wewenang yang menggairahkan & dapat menimbulkan daya kreasi dan inovasi para anggota
- Pengawasan yang bersifat mendidik dan bukan untuk mencari-cari kesalahan untuk menindak bawahan.
- Memperhatikan nasib bawahan/karyawan
- Mengembangkan rasa percaya diri

- Memberi kesempatan pada setiap karyawan untuk mengambil keputusan sendiri yang diangapnya tepat dalam pelaksanaan tugasnya masing-masing

4. Tingkat Kebutuhan Penghargaan

Kebutuhan ini adalah kebutuhan akan penilaian yang positif dan tinggi atas diri seseorang. Penilaian ini dapat dibedakan atas dua kategori yaitu : kebutuhan penghargaan darai dalam diri dan kebutuhan penghargaan dari orang lain. Kebutuhan penghargaan diri memotivasi sesorang untuk berusaha keras mencapai cita-cita, kekuatan, rasa percaya diri, kemandirian dan kebebasan. Kebutuhan penghargaan diri nampak merupakan keinginan kuat untuk merasa diri sendiri menjadi lebih bernilai.

5. Tingkat Kebutuhan Aktualisasi Diri

Kebutuhan ini merupakan kebutuhan tingkat tertinggi dalam teori Masiow. Hal ini merupakan kebutuhan untuk mengembangkan potensi yang dimiliki secara maksimal. Pada tingkat ini perilaku orang di motivasi oleh kondisi yang berbeda daripada empat tingkat yang lebih rendah terdahulu. Sertiap pimpinan atau manager yang ingin memotivasi setiap karyawannya perlu memahami tingkat kebutuhan yang lebih berpengaruh dari karyawannya.

Apabila kebutuhan – kebutuhan karyawan dalam suatu perusahaan tidak atau belum terpenuhi maka akan timbul macam-macam tuntutan dan ketegangan yang banyak menimbulkan frustrasi, akibat dari frustrasi tersebut dapat muncul sikap atau perilaku antara lain:

a. Agressif : sikap permusuhan terhadap orang lain.

b. Rasionalisasi : menyalakan orang lain dengan alasan tidak jelas.

c. Regresi : tindakan kekanak-kanakan.

d. Fixation : penggunaan pola laku yang terus menerus walaupun tak

menunjukkan hasil apapun.

e. Resignasi : pasrah atas kondisi dirinya.

F. HUBUNGAN EMOTIONAL INTELLIGENCE dan MOTIVASI KERJA

Motivasi kerja adalah adalah suatu konsep yang kita gunakan ketika dalam diri kita muncul keinginan (initiate) dan menggerakkan atau mengarahkan tingkah laku. Semakin tinggi motivasi kerja maka semakin tinggi intensitas perilaku. Keberhasilan kerja karyawan dipengaruhi oleh banyak faktor, selain IQ yang secara umum diketahui sebagai prediktor utama dalam keberhasilan karyawan di kantor, masih banyak faktor lain yang juga ikut mempengaruhi prestasi kerja karyawan seperti motivasi, kepribadian dan lain sebagainya. Karyawan yang memiliki IQ tinggi diperkirakan akan lebih mudah memahami materi pekerjaan yang diberikan, dengan demikian mereka akan meraih prestasi kerja yang relatif tinggi pula. Hasil penelitian tentang hubungan IQ dengan motivasi kerja sudah banyak dilakukan. Pada umumnya hasil yang diperoleh signifikan. Hal ini menunjukkan ada korelasi yang cukup tinggi antara IQ dengan motivasi kerja karyawan, semakin tinggi IQ karyawan semakin tinggi pula motivasi kerja karyawan.

Menurut Goleman (2003), keberhasilan karyawan dalam bekerja, tidak hanya ditentukan oleh IQ melainkan juga ditentukan oleh EI, oleh keselarasan perkembangan antara EI dan IQ. EI adalah kemampuan seseorang mengatur kehidupan emosinya agar dapat mengungkapkannya secara selaras melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan ketrampilan sosial. Karyawan yang memiliki EI tinggi, lebih mampu mengenal emosi sendiri, lebih mampu secara bijaksana menentukan sikap dan mengambil keputusan, lebih mampu mengendalikan emosi diri agar dapat terungkap dengan seimbang dan selaras; lebih mampu memotivasi diri, lebih tekun dalam menghadapi frustasi, lebih trampil menyelesaikan konflik dan mengatasi stres sehingga kemampuan berfikirnya tidak terganggu dan sekaligus cukup berkonsentrasi terhadap berbagai macam pekerjaaan yang dihadapinya. Karyawan tersebut lebih mampu berempati, peka terhadap perasaan orang lain, lebih peduli pada keadaan sosial sekitamya.

Menurut Goleman, EI terbentuk karena ada kerjasama yang selaras antara korteks dan amigdala, antara pikiran dan perasaan. Apabila pasangan ini berinteraksi dengan baik, EI akan meningkat dan dengan demikian kemampuan intellegence juga akan bertambah. EI diperlukan untuk dapat mengatasi tantangan dan hambatan yang

* ***

muncul baik dari dalam diri maupun dari luar diri karyawan yang dapat secara langsung mempengaruhi kesejahteraan psikologis karyawan.

Penelitian hubungan antara EI terhadap motivasi kerja telah banyak dilakukan di Amerika dan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki EI tinggi cenderung memiliki motivasi kerja yang lebih tinggi pula. Masalah ini masih jarang dilakukan di Indonesia karena EI merupakan ilmu yang baru berkembang di Indonesia. Oleh karena itu dalam penelitian ini peneliti ingin melihat apakah ada hubungan antara dua sub konstruk/dimensi EI yaitu pengendalian diri dan keterampilan sosial terhadap motivasi kerja karyawan di PT. Bank ABC.

BAB III

METODOLÓGI PENELITIAN

Dalam bab ini akan diuraikan secara singkat masalah penelitian, subyek penelitian dan teknik sampling, rancangan penelitian, alat pengumpulan data, prosedur pengambilan data, hipotesis penelitian yang merupakan jawaban tentatif terhadap masalah penelitian, definisi operasional variabel-variabel penelitian dan metode analisis data.

A. MASALAH PENELITIAN

Dalam proses bekerja di kantor sering ditemukan karyawan yang tidak dapat meraih prestasi kerja yang setara dengan kemampuan *intelligence*nya. Ada karyawan yang mempunyai kemampuan *intelligence*nya tinggi tetapi memperoleh prestasi kerja yang relatif rendah, bahkan ada karyawan yang walaupun kemampuan *inteligence*nya relatif rendah dapat meraih prestasi kerja yang relatif tinggi.

Tinggi rendahnya prestasi kerja karyawan tidak dipengaruhi hanya oleh IQ saja melainkan oleh banyak faktor lain, selain faktor manajemen, faktor yang terletak di luar karyawan, terdapat juga faktor dari dalam diri karyawan, misalnya motivasi kerja, kepribadian, sikap dan emosi.

Menurut Goleman (2003), untuk memperoleh motivasi kerja yang optimal dalam lingkungan pekerjaan, tidak hanya rational intelligence (IQ) yang diperlukan, tetapi emotional intelligence (EI) juga sangat diperlukan. EI diperlukan untuk dapat mengatasi tantangan dan hambatan yang muncul baik dari dalam diri karyawan tersebut maupun dari luar diri karyawan yang secara langsung mempengaruhi kesejahteraan psikologis karyawan. Dengan meningkatkan EI, motivasi kerja dan prestasi kerja dapat ditingkatkan. Penelitian tentang hubungan antara IQ dengan prestasi kerja sudah banyak dilakukan di Indonesia. Umumnya hasil yang diperoleh signifikan, walaupun ada juga yang tidak signifikan. Goleman menyatakan bahwa penelitian tentang hubungan EI dengan motivasi kerja sudah banyak dilakukan di Amerika Serikat dan hasil cukup signifikan. Pada kesempatan ini penulis tertarik untuk meneliti apakah ada hubungan

antara faktor/sub konstruk Emotional Intelligence yaitu sub konstruk pengendalian diri dan sub konstruk keterampilan sosial terhadap motivasi kerja karyawan di PT. Bank ABC.

B. SAMPEL PENELITIAN DAN TEKNIK SAMPLING

Sampel penelitian adalah karyawan PT. Bank ABC Jakarta, dengan jumlah sebanyak 250 sampel. Pengambilan sampel dilakukan secara *random*, artinya pengambilan sampel didasarkan pada kemudahan untuk memperoleh sampel yang sesuai dengan gambaran populasi yaitu:

- 1. Dalam keadaan fisik dan mental yang sehat.
- 2. Masa kerja minimal 3 tahun.
- Berlatar pendidikan minimal S1.
- 4. Karyawan yang berada pada job kategori dengan tingkat depresi yang tinggi

Gambaran sampel secara umum dapat di lihat seperti data pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. Pengelompokan Sampel Berdasarkan Gender, Pendidikan dan Job Category

Tabel 1. Tengeron potential entry										
	JOB CATEGORY	JENIS KELAMIN			PENDIDIKAN					
	ļ	Laki-Laki	Perempuan	%	S1	%	S2	%	S3	%
-	Credit	80	56	54,4	126	50,4	9	3,6	1	0,4
*	Treasury	47	20	26,8	54	21,6	11	4,4	2	0,8
-	HRD	32	15	18,8	45	18,0	2	8,0	<u>.</u>	<u>-</u>
H	Total	159	91	100,0	2.25	90,0	22	8,8	3	1,2

Dari sajian data pada tabel 1, terlihat bahwa jumlah sampel laki-laki lebih dominan daripada sampel perempuan. Jumlah sampel laki-laki terdiri dari 159 sampel atau 63,6% sedangkan wanita hanya sebesar 91 sampel atau sebesar 36,4%. Dari segi pendidikan, jumlah sampel yang berpendidikan starata S1 berjumlah 225 sampel atau 90% yang diikuti strata S2 di level 8,8% dan strata S3 di level 1,2%. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi strata pendidikan maka semakin sedikit jumlah sampel yang derajat pendidikan lebih tinggi dari strata S1. Sampel terbanyak berdasarkan job category adalah pada bagian kredit & pemasaran yang terdiri dari 136 sampel atau sebesar 54,5% kemudian di ikuti bagian treasury yang terdiri 67 sampel atau 26,8%, selanjutnya bagian HRD sebesar 47 sampel atau 18,8% dari total sampel.

Bayaknya sampel pada bagian kredit karena pada bagian inilah merupakan ujung tombak dalam suatu bisnis perbankan sehingga jumlah populasi pada bagian kredit cukup besar jumlahnya, kemudian dikuti bagian treasury dan HRD.

C. RANCANGAN PENELITIAN

Penelitian ini adalah jenis penelitian cross sectional correlation study. Tujuan penelitian korelasi adalah untuk mendeteksi hubungan antara beberapa variabel yang relevan untuk menjawab masalah dan sejauh mana variasi pada suatu faktor yang berkaitan dengan variasi pada satu atau lebih faktor lain berdasarkan pada koefisien regresi / korelasi.

D. ALAT PENGUMPULAN DATA

Untuk menjawab hipotesis penelitian, digunakan instrumen penelitian, yaitu Emotional Intelligence Inventory (EII) yang berasal dari data sekunder yang telah ada. EI yang akan digunakan dalam penelitian ini, disusun berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Goleman (2003). Sebelum diadakan penelitian, butir-butir EII berjumlah 153, di antaranya ada 62 butir diperoleh dan BarOn Emotional Quotient Inventory (EQ-1) (BarOn, 1997), 27 butir diperoleh dari Trait Meta Mood Scale (TMMS) yang disusun oleh Salovey dan kawan - kawan (Salovey, 1980). Instrumen in telah di uji cobakan oleh Rudy Salan. Dalam penelitian ini butir - butir EII yang digunakan hanya 2 faktor / sub konstruk yaitu : self-control (SC), dan social-skill (SS). Self-control mengukur kemampuan karyawan yang berkaitan dengan pengendalian emosi, toleransi terhadap stres (stress tolerance), pengontrolan dorongan (impulse control), dan pemulihan emosi (mood repair). Social Skill mengukur kemampuan karyawan yang berkaitan dengan membina hubungan interpersonal (interpersonal relationship), tanggung jawab sosial (social responsibility), dan social skill.

E. PROSEDUR PENGAMBILAN DATA

Terhadap semua sampel penelitian yang terdiri dari 250 sampel dilakukan penilaian terhadap 2 faktor / sub konstruk *Emotional Intellegence* yaitu faktor / sub konstruk pengendalian diri untuk mewakili personal individu dan faktor / sub konstruk keterampilan sosial untuk mewakili interaksi antar personal dengan masyarakat luas dan lingkungannya / *relationship* dan motivasi kerja berdasarkan pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang telah disusun secara sistimatis.

Beberapa contoh pernyataan untuk motivasi kerja sebagai faktor dependen dan dimensi pengendalian diri, serta dimensi keterampilan sosial sebagai faktor independen.

E.1. Contoh Pernyataan Motivasi Kerja

- Melihat gaya dan kemampuan pimpinan saya maka saya termotivasi untuk dapat bekerja dengan baik.
- Hasil pekerjaan saya di hargai dengan baik oleh pimpinan saya
- Penilaian pimpinan perusahaan kepada karyawan dilakukan se-obyektif mungkin tanpa adanya unsur like and this like.

E.2. Contoh Pernyataan Pengendalian Diri

- Dalam pergaulan sehari-hari dengan teman sejawat, saya adalah orang yang mudah tersinggung dan cepat menjadi marah.
- Untuk memperoleh sesuatu yang saya inginkan maka saya sulit untuk menunda keinginan tersebut.
- Saya sering merasakan dorongan kuat dan sulit dikendalikan
- Bila saya marah, sulit bagi saya untuk menjadi tenag kembali.
- Dalam mengambil keputusan pekerjaan, saya sering mengambil keputusan tersebut tanpa berfikir panjang.

E.3. Contoh Pernyataan Keterampilan Sosial

- Teman sejawat mengatakan bahwa saya orang yang pandai bergaul.
- Saya Sulit bergaul dengan orang yang tidak saya kenal
- Mudah bagi saya untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan dan situasi baru.

- Komunikasi dan hubungan antara saya dengan atasan saya dapat terjalin dengan baik.
- Saya tidak sulit untuk mencari nasabah baru yang belum saya kenal.

Ketiga faktor di atas terdiri dari 46 item butir soal dengan kondisi sebagai berikut: motivasi kerja terdiri dari 12 item butir soal, pengendalian diri terdiri dari 20 item butir soal dan keterampilan sosial terdiri dari 14 item butir soal, namun setelah di analisis dengan menggunakan program ITEMAN ternyata ada 20 item butir soal yang harus digugurkan, sedangkan 26 item butir soal dapat diterima sebagai item butir soal yang baik. Selanjutnya ke 26 item butir soal tersebut digunakan untuk menjawab hipotesis yang akan dijabarkan dalam penelitian ini.

F. HIPOTESIS PENELITIAN

Dalam penelitian ini, hubungan antara faktor atau variabel di atas akan di telaa dari beberapa sisi, yaitu :

- a. Pengendalian diri dan keterampilan sosial secara bersama-sama mempengaruhi motivasi kerja;
- b. Keterampilan sosial mempengaruhi pengendalian diri dan secara simultan pengendalian diri mempengaruhi motivasi kerja;
- c. Pengendalian diri mempengaruhi keterampilan sosail dan secara simultan keterampilan sosial mempengaruhi motivasi kerja.

G. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL

Berdasarkan perumusan hipotesis dalam penelitian ini, ada satu variabel dependen yaitu motivasi kerja dan dua variabel independen yaitu pengendalian diri dan keterampilan sosial.

EI didefinisi operasionalkan sebagai skor yang diperoleh subyek pada EII (Emotional Intelligence Inventory). Skor EI terdiri dari lima skor yang diperoleh dari dimensi-dimensi EI yaitu: kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan ketrampilan sosial. Namun dalam penelitian ini, penulis hanya mengambil 2 faktor / sub konstruk EI yaitu pengendalian diri untuk mewakili personal individu dan

keterampilan sosial untuk mewakili interaksi antar personal dengan mayarakat luas dan lingkungannya.

Dua faktor / sub konstruk EI diperoleh dari jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam instrumen / kuesioner data skunder. Data skunder untuk mengukur faktor / sub konstruk *Pengendalian Diri* meliputi kemampuan karyawan yang berkaitan dengan pengendalian emosi, toleransi terhadap stres (stress tolerance), pengontrolan dorongan (impulse control), dan pemulihan emosi (mood repair). Dimensi / sub konstruk Social Skill mengukur kemampuan karyawan yang berkaitan dengan membina hubungan interpersonal (interpersonal relationship), tanggung jawab sosial (social responsibility), dan social skill.

Motivasi kerja meliputi motivasi diri, insentif (gaji dan tunjangan), peraturan perusahaan, pencapaian target kerja, reward dan phunisment.

Jawaban tersebut besumber dari 250 sampel yang mewakili total populasi dalam penelitian ini.

H. METODE ANALISIS DATA

H.1. Skala Likert.

Metode ini sebenarnya bernama metode *summated ratings*. Tetapi karena metode ini pertama kali diusulkan oleh Rensis Likert (1932) maka metode ini lalu terkenal dengan nama model skala Likert. Skala ini tergolong skala untuk manusia yang pada rancangan dasarnya disusun untuk mengukur skala sikap.

Pada model skala Likert perangsangnya adalah pernyataan. Respons yang diharapkan diberikan oleh sampel adalah taraf kesetujuan dan ketidaksetujuan dalam variasi Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Tidak Ada Pendapat (TA), Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS). Skala yang berisi lima tingkat jawaban angket merupakan skala jenis ordinal. Pengukuran jenis ini yaitu pengukuran elemen-elemen yang dapat di urut berdasarkan banyaknya atribut yang diukur dimana angka-angka yang diberikan menggambarkan urutan/perjenjangan yang sesuai. Dikatakan jenis ordinal, karena pernyataan 'Sangat Setuju' mempunyai tingkat yang lebih tinggi dari 'Setuju' dan Setuju 'lebih tinggi' dari tidak ada pendapat dan seterusnya.

Isi dari pernyataan-pernyataan ada yang searah / mendukung teori yang mendasari program yang dipersoalkan dapat disebut juga favorable statement dan ada pula pernyataan-pernyataan yang tidak searah mendukung teori yang mendasari program yang dipersoalkan yang dapat disebut unfavorable statement.

Ada dua syarat penting yang belaku pada sebuah angket, yaitu keharusan sebuah angket untuk *Valid* dan *Reliabel*. Suatu angket di katakan valid (sah) jika pertanyaan pada sebuah angket mampun untuk mengungkapkan sesuatu yang akan di ukur oleh angket tersebut. Dan selanjutnya suatu angket dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari watu ke waktu. Untuk mengukur reliabilitas dalam penelitian ini dapat di gunakan program SPSS.

H.2. Item and Test Analysis (ITEMAN)

Dalam proses analisis data dan untuk melihat reliabilitas dan validitas butir soal, dilakukan analisis dengan cara clasical dengan menggunakan Item and Test Analysis yang biasa disebut ITEMAN. Software ini diperuntukkan khusus untuk analisis statistik butir soal dan test dengan pendekatan analisis statistik butir soal dan test berdasarkan data empiris.

ITEMAN merupakan salah satu program komputer yang buat berdasarkan metode klasik untuk melihat karekteristik secara umum dari sebuah instrumen test. Jawaban sampel merupakan data empirik yang dapat digunakan untuk mengukur suatu item apakah sudah berfungsi seperti yang diharapkan. Keuntungan dari program ini adalah kemudahan dan kecepatan analisis terhadap karekteristik test dan item. Hasil pengolahannya memperlihatkan kondisi item dan alternative jawaban dari statistical properties yang dapat menjalankan program tersebut (manual ITEMAN, 1997).

Prosedur standar untuk membaca hasil pengolahan data dengan program ITEMAN adalah:

- a. Tingkat kesulitan item, yang diukur dengan proporsi menjawab benar, sehingga dinamakan proportion correct (p).
- b. Daya pembeda item atau tes, tujuan dari pengujian ini untuk melihat kemampuan item dalam membedakan peserta test yang berkemampuan rendah dengan yang berkemampuan tinggi. Untuk mengukurnya di gunakan korelasi biserial dan point biserial.

- c. Realibilias Test, adalah sebagai tingkat kestabilan atau konsistensi skor (hasil) dari dua pengukuran terhadap hal yang sama. Di ukur dengan koofisien alpha.
- d. Skew dan kurtosis, merupakan indikasi penyebaran dari distribusi skor. Jika nilainya nol maka distribusi skornya normal dan kurvanya adalah kurva normal.
- e. Kesalahan pengukuran.
- f. Varian deviasi standar. Statistik varian dan standar deviasi di dasarkan pada konsep skor deviasi.

Dalam menguji reliabilitas terhadap masing-masing faktor / sub konstruk pengendalian diri dan faktor / sub konstruk keterampilam sosial serta motivasi kerja ditemukan ada beberapa butir yang tidak valid, yaitu yang bila dihilangkan butir tersebut, nilai alpha bertambah besar. Setelah butir-butir yang tidak valid dihilangkan reliabilitas dihitung kembali dan butir-butir yang bila dihilangkan akan menaikkan nilai alpha. Demikian seterusnya sehingga diperoleh komposisi butir-butir yang tidak mungkin dihilangkan tanpa menurunkan nilai-nilai standardized item alpha-nya.

H.3. SPSS

Untuk melakukan pengkuruan reliabilitas angket yang digunakan dalam penelitian ini, peniliti melakukan uji reliabilitas dengan menggunakan suatu program yang di sebut *Statistical Product and Service Solution* (SPSS). SPSS adalah suatu program soft ware untuk mengolah data statistik secara profesional dengan penekanan lebih pada bagaimana kita mampu memilih metode statistik yang relevan dan menganalisis output yang ada.

Santoso (2004), menyatakan bahwa pada dasarnya pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu :

- a. Repeated Measure atau ukur ulang. Di sini seseorang akan di sodori pertanyaan yang sama pada waktu yang berbeda dan kemudian di lihat apakah ia tetap konsisten dengan jawabannya.
- b. One Shot atau diukur sekali saja. Di sini pengukuran hanya sekali dan kemudian hasilnya di bandingkan dengan hasil pertanyaan lain.

Pengukuran reliabilitas adalah proses menguji butir-butir pertanyaan yang ada dalam sebuah angket, apakah isi dari butir pertanyaan tersebut sudah valid dan reliabel. Jika butir pertanyaan sudah vailid dan reliabel, berarti butir-butir tersebut sudah bisah untuk mengukur faktornya. Dalam pengujian butir pertanyaan, bisa saja ada utir-butir pertanyaan yang ternyata tidak valid dan reliabel, sehingga butir pertanyaan itu harus di buang atau diganti dengan butir pertanyaan yang lain.

H.4. LISREL

Untuk mengukur hubungan antara dua sub konstruk *Emotional Intelligence* yaitu sub konstruk self control dan social skill dengan motivasi kerja serta model dasar antara kedua sub konstruk tersebut terhadp motivasi kerja, maka peneliti menganalisis dengan menggunakan program *Structural Equation Modeling* yaitu *LISREL*.

Selanjutnya dari hasil analisis data dengan menggunakan ITEMAN dan SPSS, dimana data yang sudah valid dan reliabel tersebut di uji dengan struktural equation modeling atau LISREL untuk menentukan model statistiknya apakah data tersebut sudah fit. Dengan menggunakan program LISREL, peneliti dapat menganalisis berapa besar sumbangsi sub konstruk pengendalian diri dan keterampilan sosial terhadap motivasi kerja. Selain itu, analisis data dengan menggunakan software Lisrel, peneliti dapat juga menentukan analisis model statistik yang lebih tepat dengan tujuan agar hasil yang diperoleh dapat diketahui bahwa model yang digunakan sudah "fit" atau "tidak fit".

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karekteristik Psikometrik Secara Umum

Hasil yang diharapkan dari analisis butir soal ini adalah untuk melakukan seleksi terhadap setiap *item* yang ada pada kuesioner, dimana setiap butir soal yang memiliki nilai item *scale correlation*-nya dibawah 0.4 akan terseleksi / di abaikan. Dari hasil analisis butir soal ditemukan 20 butir soal yang terseleksi dan dihilangkan dalam kuesioner tersebut. Adapun butir soal yang dihilangkan adalah :

Tabel. 2 Item yang dihilangkan

No. ITEM	BUTIR SOAL
	MOTIVASI KERJA :
9	Dengan melihat tipe dan gaya atasan saya maka loyalitas saya terhadap perusahaan semakin tinggi.
10	Melihat ketidakmampuan atasan saya dalam bekerja dan memimpin, maka terkadang saya memanfaatkan kesempatan tersebut untuk kepentingan dan keuntungan pribadi saya.
11	Dengan melihat tipe, gaya dan kemampuan atasan saya, maka saya termotivasi untuk dapat bekerja dengan baik.
12	Perusahaan di tempat saya bekerja, menyediakan fasilitas yang memadai untuk menunjang operational kerja saya.
	PENGENDALIAN DIRI:
13	Dalam pergaulan sehari-hari dengan teman sejawat, saya adalah orang yang mudah tersinggung dan cepat menjadi marah.
14	Di perusahaan saya bekerja, atasan saya adalah seorang pemimpin yang mempunyai pengetahuan yang baik tentang tugas dan tanggungjawab
16	Untuk memperoleh sesuatu yang saya inginkan maka saya sulit untuk menunda keinginan tersebut.

17	Saya sering merasakan dorongan kuat dan sulit dikendalikan		
18_	Saya sering mengambil keputusan tanpa berfikir panjang.		
19	Bila saya marah, sulit bagi saya untuk menjadi tenang kembali.		
20	Jabatan saya saat ini sudah sesuai dengan prestasi kerja saya serta upah yang saya terima.		
25	Saya dapat mendengarkan musik dan menonton televisi pada saat jam kerja sepanjang tidak menggangu para pekerja lainnya.		
26	Tanggungjawab dan beban pekerjaan saya, sudah sesuai dengan gaji yang saya harapkan.		
Saya akan tetap mecari pekerjaan baru di perusahaan lain untuk menda gaji yang lebih baik.			
	KETERAMPILAN SOSIAL:		
34	Di perusahaan, komunikasi antara saya dengan atasan saya dapat berjalan dengan baik.		
35	"The right man on the right place" merupakan syarat pada perusahaan saya bekerja untuk menempatkan suatu karyawan pada suatu posisi atau jabatan tertentu.		
36	Mudah bagi saya untuk menyesuaikan diri dgn lingkungan dan situasi baru.		
43	Saya sulit bergaul dengan orang yang tidak saya kenal.		
45	Saya sering melaksanakan pekerjaan yang bukan tanggungjawab saya.		
46	Komunikasi dan hubungan antara saya dengan atasan dapat terjalin dengan baik.		

THE PERSON AND ADDRESS OF THE PERSON AND ADD

April 19 and 19

Hasil pengolahan data dengan menggunakan program TTEMAN yang berupa skala statistik dapat digambarkan seperti tabel di bawah ini :

Tabel 3. Skala Statistik Pengolahan Data dengan Menggunakan Program ITEMAN

	MOTIVASI	PENGENDELIAN	KETERAMPILAN
SCALE	KERJA	DIRI	SOSIAL
N of Items	8	10	8
N of Examinees	250	250	250
Mean	3,596	3.416	3.254
Variance	0.442	0,381	0.396
Std. Deviasi	0.665	0.617	0.629
Skew	- 0.238	0.088	- 0.567
Kurtosis	- 0.524	- 0.459	1.296
Minimum	2.000	1,800	1.000
Maksimum	5,000	4.900	5.000
Median	3.625	3.400	3.375
Alpha	0.855	0.747	0.756
SEM	0.253	0.310	0.311
Mean P	N/A	N/A	N/A
Mean Item-Tot.	0.707	0.552	0.607
Mean Biserial	N/A	N/A	N/A
Scale Intercorrelation :	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		
1	1.000	0.259	0.498
2	0,259	1.000	0.353
3	0.498 .	0.353	1.000

Motivasi Kerja

^{2.} Pengendalian diri

^{3.} Keterampilan Sosial

Dari 26 item butir soal yang di analisis dan dari 250 peserta tes/sampel, terlihat bahwa nilai minimum dan median tertinggi pada dimensi motivasi kerja. Hal ini menunjukkan bahwa item / butir soal pada kelompok ini cukup mudah. Kurtosis pada sub faktor keterampilan sosial lebih besar, mengindikasikan puncak distribusi skor lebih tinggi dan karena skew-nya negatif maka sebagian besar distribusti skor peserta tes/sampel berada pada bagian atas.

Untuk melihat homogenitas subtes, dapat dilihat dari angka koefisien alpanya. Angka koefisen alpa pada subtes ini cukup tinggi yaitu 0.85, hal ini menunjukkan bahwa subt faktor ini cukup homogen. *Mean Item Total* dari ketiga sub faktor relatif besar 0.5 - 0.7, hal ini menunjukkan bahwa daya pembeda dari semua soal dalam skala mampu membedakan hubungan antara item dengan tingkat kesulitannya.

Intercorrelasi antara ketiga sub faktor terlihat bahwa hubungan yang terjadi antara keterampilan sosial terhadap motivasi kerja, mempunyai korelasi yang terbesar dan hal ini dapat dilihat nilai scale intercorrelation-nya sebesr 0.498. Kondisi ini menunjukkan bahwa faktor yang lebih dominan mempengaruhi motivasi kerja adalah keterampilan sosial, sedangkan korelasi antara pengendalian diri terhadap motivasi kerja hanya sebesaar 0.259.

C. Analisis Reliabilitas Butir Soal Dengan Program SPSS

Untuk menguji reliabilitas item / butir soal dalam penelitian ini, peneliti menggunakan program SPSS (Statistical Product and Service Solution) yaitu suatu program untuk mengolah data statistik. Suryabrata (2000), menyatakan bahwa uji reliabilitas menunjukkan bahwa sejauh mana hasil pengukuran dengan alat tersebut dapat dipercaya. Hal ini menunjukkan keajegan / konsistensi skor yang didapatkan oleh subjek yang diukur dengan alat sama pada kondisi yang berbeda.

Dari 46 item / butir soal yang digunakan dalam penelitian ini terdapat 20 item yang tidak valid sehingga ke 20 item tersebut di abaikan / dikeluarkan karena memiliki nilai rendah dan ke 26 item lainnya yang valid dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

Item	Number of Cases	Number of Item	Reliability Coeffcients
Motivasi Kerja	250	8	0.8555
Pengendalian Diri	250	10	0,7472
Keterampilan Sosial	250	8	0.7555

Suatu alat ukur dikatakan reliabel bila berada pada kisaran 0 sampai 1, semakin mendekati angka 1 maka alat ukur tersebut semakin reliabel dan sebaliknya bila mendekati 0 maka alat ukur tersebut semakin rendah tingkat reliabelitasnya. Dalam penilitian ini masing-masing nilai alpha motivasi kerja, pengendalian diri, keterampilan sosial sebesar 0.8555, 0.7472, 0.7555 yang berarti alat ukur yang di analisis adalah cukup reliabel.

D. Uji Model Statistik Dengan Program LISREL.

Dalam mengkaji hasil analisis data dengan menggunakan program LISREL di bagi dalam 3 kelompok faktor besar yaitu :

D.1. Structural Equation Modeling Goodness of Fit Statistics

No.	Keterangan	Hasil
1	Degrees of Freedom	296
2	Normal Theory Fit Function Chi-Square	1433.63 (P = 0.00)
3	Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)	0.081
4	Comparative Fit Index (CFI)	0.62
5	Goodness of Fit Index (GFI)	0.69

Untuk menguji model statistik, penulis menggunakan Structural Equation Modeling dengan program LISREL. Structur Equation Modeling merupakan metode terbaru untuk analysis model statistik pada suatu instrumen tes. Metode ini dapat dikatakan lebih teliti dalam menganalias suatu model statistik dengan tujuan untuk mengetahui fit tidaknya suatu model statistik yang digunakan dalam suatu penelitian.

Dari hasil analisis data seperti pada tabel di atas terlihat bahwa model yang digunakan tidak fit dimana χ^2 (0.00 \leq 0.05) dan GFI (0.69 \leq 0.90). Tidak fitnya model statistik dalam penelitian ini disebabkan data yang digunakan adalah data sekunder yang berjumlah 250 sampel yang terdiri dari 46 *item*. Setelah diuji reliabilitas ke 46 *item* ini terdapat 20 *item* yang tidak reliabel sehingga hanya 26 *item* yang di analisis dengan menggunakan *structural equation model*. Karena tidak fit terhadap data maka analisis alternatif perlu dilakukan, yaitu analisis regresi.

D.2. Regresion Analysis

Untuk melihat hubungan dari ke dua faktor *Emotional Inttellegence* terhadap motivasi kerja, peneliti juga menggunakan program LISREL untuk menguji hubungan tersebut.

Hasil regresion analysis terlihat seperti data pada tabel di bawah ini :

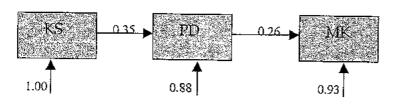
	MK	PD	KS	
MK	1.00			
PD	0.26	1.00		
KS	0.50	0.35	1.00	

Maximum Likelihood Structural Equations

Dari hasil di atas tergambar bahwa nilai t-tit keterampilan sosial sebesar 7.92 terhadap motivasi kerja yang berarti faktor keterampilan sosial berpengaruh secara signifikan terhadap motivasi kerja, tetapi nilai t-tit faktor pengendalian diri terhadap motivasi kerja sebesar 1.62 yang berarti pengaruh faktor pengendalian diri terhadap motivasi kerja tidak signifikan. Koefisien determinisasi persamaan regresi terlihat relatif kecil yaitu 0.26. Hasil ini juga kurang memuaskan, oleh karena itu analisis lain perlu dipertimbangkan. Dalam hali ini analisis yang diterapkan adalah analisis "path".

D.3. Path Analysis

Model Path 1 adalah seperti dibawah ini:



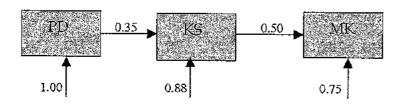
Chi-Square=50.40, df=1, P-value=0.00000, RMSEA=0.446

Goodnes of Fit Statistics Path 1

No.	Keterangan	Hasil
1	Degrees of Freedom	1
2	Normal Theory Fit Function Chi-Square	50.40 (P = 0.00)
3	Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)	0.45
4	Comparative Fit Index (CFI)	0.47
5	Goodness of Fit Index (GFI)	0.88

Gambar di atas menunjukan bahwa keterampilan sosial mempengaruhi pengendalian diri dan secara simultan pengendalian diri mempengaruhi motivasi kerja. Dari indikator-indikator seperti di atas dapat disimpulkan bahwa model Path 1 tidak fit dimana pada indikator χ^2 memiliki nilai $0.00 \le 0.05$ dan GFI $(0.88 \le 0.90)$. Hal ini menunjukkan bahwa konstribusi faktor keterampilan soial terhadap faktor pengendalian diri tidak signifikan terhadap motivasi kerja. Karena tidak fitnya analysis model $Path\ 1$, peneliti melanjutkan pada analysis model $Path\ 2$.

Model Path 2 adalah seperti di bawah ini:



Chi-Square=2.62, df=1, P-value=0.10561, RMSEA=0.081

Goodnes of Fit Statistics Path 2

No	Keterangan	Hasil
1	Degrees of Freedom	1
2	Normal Theory Fit Function Chi-Square	2.62 (P = 0.11)
3	Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)	0.081
4	Comparative Fit Index (CFI)	0.98
v ,	Goodness of Fit Index (GFI)	0.99

Gambar di atas menunjukan bahwa faktor pengendalian diri mempengaruhi faktor keterampilan sosial dan secara simultan faktor keterampilan sosial mempengaruhi motivasi kerja. Dari indikator-indikator seperti di atas dapat disimpulkan bahwa model *Path 2* sudah fit.

Dengan sudah sesuainya analisis model Path 2, dapat terlihat dari χ^2 (0.11 \geq 0.05) dan GFI (0.99 \geq 0.90) hal ini menunjukkan bahwa model ini sudah fit yang berarti konstribusi faktor pengendalian diri terhadap faktor keterampilan sosial memberikan pengaruh yang signifikan terhadap motivasi kerja. Model Path 2 inilah ternyata yang paling cocok untuk menjelaskan hubungan antar variabel dalam penelitian ini.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Dari hasil pengolahan data dan hasil analisis yang dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Hipotesis pertama yang berbunyi "pengendalian diri dan keterampilan sosial secara bersama-sama mempengaruhi motivasi kerja". Setelah uji model statistik dengan structural equations modeling, ternyata pengendalian diri dan keterampilan sosial secara bersama-sama tidak mempengaruhi motivasi kerja. Terlihat nilai hasil uji model statistik "tidak fit", dimana χ² (0.00 ≤ 0.05) dan GFI (0.69 ≤ 0.90). Apabila variabel laten diperlukan sebagai "observeb", yakni dengan menggunakan analisis regresi hasil; yang diperoleh relatif sama
- 2. Hipotesis kedua yang berbunyi "keterampilan sosial mempengaruhi pengendalian diri dan secara simultan pengendalian diri mempengaruhi motivasi kerja". Setelah di uji statistik dengan model Path Analysis 1, ternyata keterampilan tidak mempengaruhi pengendalian diri dan secara simultan pengendalian diri tidak mempengaruhi motivasi kerja. Indikator bahwa model Path Analysis 1 "tidak fit" dapat dilihat dari nilai hasil uji model statistik yaitu χ² (0.00 ≤ 0.05) dan GFI (0.88 ≤ 0.90)
- 3. Hipotesis ketiga yang berbunyi "pengendalian diri mempengaruhi keterampilan sosial dan secara simultan keterampilan sosial mempengaruhi motivasi kerja". Hasil uji statistik dengan model Path Analysis 2, ternyata keterampilan mempengaruhi pengendalian diri dan secara simultan pengendalian diri mempengaruhi motivasi kerja. Indikator bahwa model Path Analysis 2 "fit" di lihat dari nilai hasil uji model, yaitu χ² (0.11 ≥ 0.05) dan GFI (0.99 ≥ 0.90).

B. SARAN

Untuk melihat hubungan antara Emotional Intellgence terhadap Motivasi Kerja perlu dilakukan penelitian lebih mendalam dan secara bersama-sama tentang Emotional Intellegence dengan menggunakan lima sub faktor dari Emotional Intellegence yaitu self awareness, self control, self motivation, empaty dan social skill.

DAFTAR PUSTAKA

- Achir, Y. C. A. (1988). Pola asuh dalam keluarga menuju keberhasilan pribadi. Makalah dipresentasikan pada seminar sehari: menuju keberhasilan pribadi dengan IQ, Keterampilan sosial dan kematangan emosi. Jakarta.
- Anoraga, P. & S. Suyati. (1995). Psikologi industri dan sosial. Jakarta: PT. Dunia Pustaka Jaya.
- Azwar, S. (1996). Psikologi inteligensi. Jakarta: PT. Pustaka Belajar.
- Atwater, E. (1983). Psychology of adjustment. New Jersey: Prentice-Hall. Inc.
- Arkinson, R. L. (1991). *Pengantar psikologi*. Diterjemahkan oleh Nurjannah Taufiq. Jakarta: Erlangga.
- Asnawi, S. (2002). Teori motivasi ; dalam pendekatan psikologi industri dan organisasi. Jakarta: Studia Press.
- Anastasi, A. & Urbina, S. (1997). Psycological testing 7e. New Jersey: Prentice-Hall. Inc.
- Cattel & Cattel R. (1994). Petunjuk praktis penggunaan test CFIT. Jakarta: Fakultas Psikologi Universitas Indonesia.
- Bar-On, R. (1997). BarOn emotional quetient inventory. Toronto: Multi-Health Systems Inc.
- Davidoff. (1988). Psikologi suatu pengantar. Diterjemahkan oleh Mari Juniati. Jakarta: Erlangga.
- Deaux, K. (1993). Social psychology. California: Brooks/Cole Publishing Company.
- Edward, L. T. (1957). Technique of attitude scala construction. U.S.A.: Appleton Century-Crofts, Inc.
- Esther, M. (1996). Tingkat emosi dan kesehatan jiwa. Jakata: Higina.
- George, B. S. (1941). A path goal approach to productivity. Newton, Mass: Allyn and Bacon.
- Goleman, D. (2003). *Kecerdasan emotional*. Diterjemahkan oleh Hermaya T. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Guilford, J. P. (1978). Fundamental statistics in psychology and education. Singapore: McGraw-Hill Book Co.
- Harianto, & Samsi. (1994). Pengantar teori pengukuran kepribadian. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Hayat, B., S. Pranata, dkk. (1999). Manual item and test analysis (ITEMAN). Pusat Penelitian dan Pengembangan Sistem Pengujian, Balitbang Dikbud. Jakarta.
- James & Lange. (1884). Principles of psychology. New York: Holt.
- Joreskog K. & Sorbom, D. (1996). Lisrel 8: User reference guide. Chicago USA: Scientific Software International, Inc.
- Kartono, K. (1996). Psikologi umum. Bandung: Mandar Maju.
- Kartono, K. (1998). Pemimpin dan kepemimpinan. Jakarta: Raja Grafindo...
- Lanawati, S. (1999). Hubungan antara emotional intelligence (EI) dan intelligence quotient (IQ) dengan prestasi belajar siswa smu Methodist di Jakarta. Tesis Fakultas Psicologi. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Lewis, M. (1993). Handbook of emotions. U.S.A: The Guilford Press.
- LeDoux, J. (1996). The emotional brain. New York: Simon & Schuster.
- Likert, R. (1961). New patterns in management. New York: McGraw-hill.
- Markam & S. Sumarmo. (1992). *Dimensi pengalaman emosi*. Disertasi. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Munandar. (1979). Pengendalian emosi. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- McConnel, J. (1992). Understanding human behavior. U.S.A.: Hourcut Brace Jovanovich Collage Publishers.
- Morgan, C. T. (1986). Introduction to psychology. Singapore: McGraw-Hill Book Co.
- Prawitasari & Johana, E. (1995). *Mengenal emosi melalui komunikasi nonverbal.* Yogyakarta: Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada.
- Pintrich, R. & Schunk, D. (1996). Motivation in education theory. Research and Application. New Jersey: Printice Hall.
- Robbin, C. (1997). Accelerated learning. New York: Delacorte Press.

- Santoso, S. (2004). Spss statistik parametrik. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Salan, R. (1982). MMPI adaptasi Indonesia. Jakarta: Direktorat kesehatan Jiwa, Departemen Kesehatan republik Indonesia.
- Salan, R. (1995). Aplikasi MMPI dalam klinik psikiatri. Makalah dipresentasikan Pada Pelatihan Psikometri Bagi Tenaga Psikologis di Rumah Sakit Jiwa Ciloto. Bandung
- Suryabrata, S. (2000). Pengembangan alat ukur psikologi. Jakarta: Andi.
- Sylwester, R. (1995). A celebration of neurons. U.S.A: Association for Supervision and Curricullum Development.
- Thorndike, L.T. (1974). The principles of psychophisyology. New York: Van Nostrand.
- Terman, R.E. (1916). Human motivation. California: Brooks/cole publishing Company.
- Utami, M. S. C. (1979). Peranan inteligensi dan kreavitas dalam keberhasilan Pendidikan. Makalah disajikan dalam Simposium Psikologi Mengenai Inteligensi, Bakat dan Test IQ. Jakarta: Fakultas Psikologi Universitas Indonesia.
- Wagner, D. M. (1993). Handbook of mental control. U.S.A: Prentice-Hall, Inc.
- Winkel, W. S. (1986). Psikologi pendidikan dan evaluasi belajar. Jakarta: PT. Gramedia.
- Winardi. (1997). Perkembangan psikologi anak. Jakarta: PT. Toko Gunung Agung.