

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL (*EQ*) TERHADAP
PRESTASI KERJA KARYAWAN PADA PT. PLN (Persero) APJ
DI SURAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh :

M. ZAINI
B 100 040 472

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2009

BABI

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber yang sangat penting dalam setiap perusahaan adalah manusianya, bahkan dalam era kemajuan teknologi yang sangat pesat ini. Pernyataan semacam ini muncul dalam laporan tahunan dan laporan mengenai misi suatu organisasi. Mengambil bentuk perusahaan yang bermacam-macam mulai dari perusahaan kecil, menengah dan besar. Dapat milik swasta ataupun pemerintah serta berbentuk pelayanan kebutuhan yang lain. Sumber daya manusia dan organisasi menyatukan kekuatan dan potensi mereka untuk dapat memberi kesempatan baik untuk bertahan dan maju jika organisasi itu memiliki orang-orang yang tepat.

Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat dewasa ini, sangat diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas sehingga mampu menghadapi persaingan dan perubahan. Lingkungan yang dihadapi oleh manajemen sumber daya manusia sangat menantang karena perubahan muncul sangat cepat dan memiliki masalah yang luas (Mathis, 2001). Untuk mampu bersaing pada era global sebuah organisasi atau perusahaan harus memiliki sumber daya yang baik, khususnya sumber daya manusia yang berkualitas.

Sumber daya yang berkualitas adalah sumber daya manusia yang dapat berprestasi maksimal. Prestasi kerja yang tinggi menunjukkan kepuasan yang paling nyata dirasakan oleh seseorang yang mempunyai motif keberhasilan

yang tinggi. Kepuasan biasanya terletak pada prestasi kerja yang tinggi, bukan pada imbalan yang diterima seperti dalam bentuk upah dan gaji. Bagi kebanyakan orang, menerima upah dan gaji merupakan alat yang memungkinkannya memuaskan berbagai kebutuhannya dengan lebih baik. Akan tetapi, pertimbangan demikian bukan merupakan pertimbangan utama bagi yang mempunyai motif keberhasilan yang tinggi. Baginya uang memang tetap penting, tetapi maknanya bukan sekedar alat pemuas kebutuhan, melainkan sebagai umpan balik atas penilaian atasannya terhadap prestasi kerja.

Apabila dikaitkan dengan pelanggan/konsumen dan organisasi, prestasi kerja sangat penting dan harus diperhatikan. Prestasi kerja yang tinggi pada seorang karyawan akan bermuara pada kepuasan pelanggan. Selain itu prestasi kerja karyawan yang tinggi akan berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan. Menurut Hasibuan (2002) prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya, yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan. Apabila prestasi kerja yang dicapai karyawan kurang mendapat perhatian, akan dapat berakibat pada hal-hal yang tidak diinginkan, seperti hasil kerja yang tidak maksimal. Untuk itu, pimpinan perusahaan harus benar-benar memberikan perhatian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan, seperti motivasi, kepuasan kerja, kondisi fisik pekerjaan, dan kemampuan kerja karyawan.

Lawler dan Porter (sifat dalam As'ad, 1991) menyatakan bahwa prestasi kerja (*job performance*) merupakan *successful role achievement* yang

diperoleh seseorang dari perbuatan atau hasil yang bersangkutan. Menurut As'ad (1991) prestasi kerja merupakan hasil yang dicapai seseorang, menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan. Jadi prestasi kerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya menurut kriteria yang telah ditetapkan oleh perusahaan yang berlaku bagi pekerjaan yang bersangkutan dalam periode waktu tertentu.

Pada pekerjaan-pekerjaan tertentu sifat-sifat kepribadian seseorang sangat berhubungan dengan kesuksesan dalam bekerja dan akan mempengaruhi prestasi kerja yang dihasilkannya. Karena kesuksesan seseorang secara tidak langsung dapat terlihat dari cara dia untuk mampu bekerja sama dengan baik dalam team dan dengan masyarakat. Mereka yang mampu bekerja sama akan memaksimalkan produktivitas kelompok, akan tetapi mereka yang tidak dapat bekerja sama atau mudah "meledak" tak mampu mengelola perubahan atau konflik dan bahkan akan meracuni perusahaan. Agar dapat bekerja sama dengan baik, diperlukan kemampuan mengenali emosi diri, kemampuan mengelola emosi, kemampuan memotivasi diri sendiri, kemampuan mengenali emosi orang lain dan kemampuan membina hubungan dengan orang lain. Kemampuan tersebut, menurut Goleman (1996) merupakan aspek kecerdasan emosional (*EQ = Emotional Intelligence Quotient*).

Kecerdasan emosional ini sangat mempengaruhi kehidupan seseorang secara keseluruhan mulai dari kehidupan dalam keluarga, pekerjaan, sampai interaksi dengan lingkungan sosialnya. Oleh karena itu kecerdasan emosional

berpengaruh juga pada cara seseorang menyelesaikan masalah dalam kehidupan sehari-hari, baik dalam kehidupan keluarga, pekerjaan maupun interaksi dengan lingkungan sosial.

Orang yang pandai atau berhasil dalam prestasi akademik sewaktu pendidikan formal ternyata banyak yang gagal mencapai puncak prestasi sewaktu menempuh karier profesional. Penelitian Daniele Goelman menunjukkan bahwa kecerdasan emosional ini adalah kemampuan yang sangat dibutuhkan dalam dunia kerja saat ini, yaitu sekitar 75-94 persen. Sedangkan peran IQ (*Intelligence Quotient*) atau keterampilan dalam keberhasilan di dunia kerja hanya menempati posisi kedua sesudah kecerdasan emosi dalam menentukan peraih prestasi puncak dalam pekerjaan, yaitu sekitar 4-25 persen (Goleman, 1999). Menurut Goleman, khusus pada orang-orang yang murni hanya memiliki kecerdasan akademis tinggi, mereka cenderung memiliki rasa gelisah yang tidak beralasan, terlalu kritis, rewel, cenderung menarik diri, terkesan dingin dan cenderung sulit mengekspresikan kekesalan dan kemarahannya secara tepat. Bila didukung dengan rendahnya taraf kecerdasan emosionalnya, maka orang-orang seperti ini sering menjadi sumber masalah. Karena sifat-sifat di atas, bila seseorang memiliki IQ tinggi namun taraf kecerdasan emosionalnya rendah maka cenderung akan terlihat sebagai orang yang keras kepala, sulit bergaul, mudah frustrasi, tidak mudah percaya kepada orang lain, tidak peka dengan kondisi lingkungan dan cenderung putus asa bila mengalami stress. Kondisi sebaliknya, dialami oleh

orang-orang yang memiliki taraf IQ rata-rata namun memiliki kecerdasan emosional yang tinggi.

Dalam melakukan pekerjaan, kedua inteligensi itu sangat diperlukan. IQ tidak dapat berfungsi dengan baik tanpa partisipasi penghayatan emosional terhadap pekerjaan yang dilakukannya, namun biasanya kedua inteligensi itu saling melengkapi. Keseimbangan antara IQ dan EQ merupakan kunci keberhasilan karyawan dalam melakukan pekerjaan (Goleman, 2002). Mencapai prestasi kerja yang baik bukan hanya perlu mengembangkan *rational intelligence*, melainkan juga perlu mengembangkan *emotional intelligence*.

Hasil beberapa penelitian di University of Vermont mengenai analisis struktur neurologis otak manusia dan penelitian perilaku oleh LeDoux (1970), menunjukkan bahwa dalam peristiwa penting kehidupan seseorang, EQ selalu mendahului intelegensi rasional. EQ yang baik dapat menentukan keberhasilan individu dalam prestasi kerja membangun kesuksesan karier, mengembangkan hubungan suami-istri yang harmonis dan dapat mengurangi agresivitas (Goleman, 2002).

Kecerdasan emosional bekerja secara sinergi dengan keterampilan kognitif; orang-orang berprestasi memiliki keduanya. Tanpa kecerdasan emosi, orang tidak akan bisa menggunakan kemampuan-kemampuan kognitif mereka sesuai dengan potensi yang maksimal. Kecerdasan emosi tersebut akan mempengaruhi perilaku tiap individu dalam mengatasi permasalahan yang muncul pada diri orang tersebut, termasuk dalam permasalahan kerja.

Kemampuan mengatur perasaan dengan baik, mampu memotivasi diri sendiri, berempati, ketika menghadapi gejolak emosi dari diri maupun orang lain. Manusia juga harus dapat memecahkan suatu masalah, fleksibel dalam situasi dan kondisi yang kerap berubah (Setiadi, 1999). Itu semua merupakan kemampuan yang seharusnya dimiliki oleh setiap sumber daya manusia untuk dapat berprestasi dibidang pekerjaannya.

Dari uraian di atas dalam kaitan pentingnya kecerdasan emosional pada seorang pekerja profesional sebagai salah satu faktor penting untuk meraih prestasi kerja, pada penelitian ini penulis menggunakan sampel pada karyawan-karyawan PT. PLN (Persero) Surakarta yang merupakan perusahaan terkemuka di Indonesia. Maka dalam penyusunan skripsi ini penulis tertarik untuk meneliti : **”PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL (EQ) TERHADAP PRESTASI KERJA PADA KARYAWAN PT. PLN (Persero) APJ DI SURAKARTA”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan tersebut di atas, maka penulis dapat merumuskan masalah, yaitu : ”Apakah ada pengaruh antara kecerdasan emosional terhadap prestasi kerja pada karyawan di PT. PLN (Persero) APJ Surakarta ?”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini, antara lain yaitu :

1. Untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap prestasi kerja karyawan di PT. PLN (Persero) APJ Surakarta, yang meliputi faktor-faktor : mengenali emosi diri, mengelola emosi diri, memotivasi diri, mengenali emosi orang lain dan membina hubungan dengan orang lain.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kecerdasan emosional terhadap prestasi kerja karyawan pada PT. PLN (Persero) APJ Surakarta.

D. Manfaat Penelitian

Dari penelitian dapat diperoleh beberapa manfaat, antara lain yaitu :

1. Segi Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi dunia ilmu pengetahuan, khususnya manajemen sumber daya manusia dan memperkaya hasil penelitian yang telah ada serta dapat memberikan gambaran mengenai pengaruh antara kecerdasan emosional terhadap prestasi kerja.

2. Segi Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan informasi khususnya kepada pimpinan perusahaan dan manajer SDM khususnya dalam upaya untuk (a) memantau proses pencapaian prestasi kerja karyawan khususnya terkait dengan pola pengelolaan diri (*self management*) dan pendekatan jejaring yang tampak dari kecerdasan emosional, (b) memberi dan meningkatkan faktor kecerdasan emosional yang dimiliki yang kemungkinan dominan mempengaruhi prestasi kerja karyawan.

E. Sistematika Skripsi

Sistematika isi dan penulisan skripsi ini antara lain :

Bab I PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai : latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat dari penelitian serta sistematika skripsi

Bab II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini dijabarkan teori yang melandasi penelitian ini : pengertian SDM, pengertian manajemen SDM, pengertian emosi, pengertian kecerdasan emosional, faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional, pengertian prestasi kerja, penilaian prestasi kerja, faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja, keterkaitan kecerdasan emosional terhadap prestasi kerja, dan tinjauan atas penelitian terdahulu.

Bab III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini terdiri dari kerangka penelitian, hipotesis, populasi dan metode sampling, data dan sumber data, metode pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional, dan metode analisis data.

Bab IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang laporan pelaksanaan penelitian yang terdiri dari gambaran umum perusahaan, statistik deskriptif,

pengujian kualitas data penelitian dan analisis data penelitian serta pembahasannya.

Bab V PENUTUP

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan hasil penelitian, kekurangan dari penelitian dan saran.