

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Sikap Kerja

1. Pengertian Sikap

“Sikap diartikan sebagai suatu kesiapan untuk bertindak”. (kamus Besar Bahasa Indonesia:2008).

Pengertian sikap kerja, menurut Schlute (dalam upload repository 2012) sebagai suatu sikap atau sekumpulan sikap-sikap yang dimiliki oleh seseorang pekerja adalah manifestasi dari kepuasan kerjanya, maka arti dari sikap kerja itu sendiri adalah merupakan suatu kesiapan yang bereaksi untuk menanggapi berbagai aspek pekerjaan yang berkaitan dengan nilai-nilai yang terkandung dalam pekerjaan tersebut.

Menurut (dalam As'ad 1991) seseorang bekerja karena itu merupakan kondisi bawaan seperti bermain atau beristirahat, untuk aktif dan mengerjakan sesuatu. Kemudian Smith dan Wexley (dalam As'ad 1991) menambahkan dengan teorinya yang menyatakan bahwa seseorang didorong untuk beraktivitas karena ia berharap bahwa hal ini akan membawa pada keadaan yang lebih memuaskan daripada keadaan sekarang. Bekerja adalah suatu bentuk aktivitas yang bertujuan untuk mendapatkan kepuasan, dan aktivitas ini melibatkan baik fungsi fisik maupun mental. Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa bekerja adalah

aktivitas manusia baik fisik maupun mental yang dasarnya adalah bawaan dan mempunyai tujuan yaitu mendapatkan kepuasan.

Oleh karena itu salah satu faktor yang erat hubungannya dengan kerja adalah sikap kerja karena sikap kerja merupakan suatu hal yang sangat penting dalam suatu organisasi atau perusahaan. Sikap kerja seseorang terhadap pekerjaannya mencerminkan pengalaman yang menyenangkan dalam pekerjaannya dan harapan-harapan terhadap masa depan.

Schlute (dalam upload repository 2012) mengemukakan bahwa suatu sikap atau sekumpulan sikap-sikap yang dimiliki oleh seorang pekerja adalah manifestasi dari kepuasan kerjanya. Jadi arti dari sikap kerja itu sendiri ialah merupakan suatu kesiapan bereaksi untuk menanggapi berbagai aspek pekerjaan yang berkaitan dengan nilai-nilai yang terkandung dalam pekerjaan tersebut. Dalam kenyataannya pada suatu organisasi terlihat berbagai macam sikap individu terhadap pekerjaannya.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa seseorang akan mempunyai semangat kerja dan sikap yang positif terhadap pekerjaannya, jika pekerjaannya itu memberi keuntungan atau hasil yang dapat memuaskan kebutuhannya. Jika kebutuhan karyawan tidak terpenuhi maka karyawan tersebut akan merasa tidak puas. Hal ini akan menyebabkan ketidak mampuan dari karyawan untuk menyesuaikan diri terhadap pekerjaannya.

Kemudian (dalam Mussen, 2012) menguraikan bahwa sikap kerja pada karyawan menunjukkan bagaimana tanggapan individu terhadap karakteristik

pekerjaan, dalam arti bagaimana individu sebaiknya berperilaku dalam menjalankan tugas yang dihadapinya. Selanjutnya (dalam, Moenir 2012) mengatakan bahwa sikap kerja bisa bersifat permanen dan bisa bersifat sementara. Sifat kerja yang permanen adalah sikap yang dianut seseorang dan hal ini tidak mudah terpengaruh oleh kepentingan dan keadaan lingkungan maupun status atau kepentingan seseorang kepada pekerjaan maka sikap kerjanya akan berubah. Sedangkan Kohn dan Schooler (dalam Kartasapoetra, 2012) mengatakan bahwa sikap kerja adalah tidak hanya sebagai perwujudan pandangan karyawan terhadap peranan pekerjaannya tapi merupakan perwujudan pandangan mereka terhadap dunia dan dirinya sendiri.

Dari beberapa pendapat diatas, dapatlah ditarik suatu kesimpulan bahwa sikap kerja seorang karyawan akan baik jika ia memiliki ketabahan kerja yang baik yang akan tercermin dalam pengaturan reaksi emosinya yang akan mencerminkan suatu kecenderungan untuk bereaksi terhadap suatu objek, baik objek itu positif atau negatif sesuai dengan bentuk pekerjaan yang dihadapinya.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Sikap Kerja

Menurut Krech (dalam Sears 2012) dan Meihati (dalam sears 2012) ada beberapa faktor yang mempengaruhi sikap kerja seseorang diantaranya adalah :

- a. Seberapa besar nilai sikap itu bagi seseorang
- b. Kepribadian orang tersebut yakni tingkat kecerdasan kognitif atau gaya seseorang

- c. Seberapa jauh sikap tersebut mendapat dukungan dari kelompoknya .
- d. Informasi yang diperoleh seseorang
- e. Seberapa jauh keterikatan seseorang pada kelompok sehingga ia dapat menyesuaikan sikapnya dengan sikap kelompok.

Selain itu menurut Meihati (dalam Sears, 2012) faktor yang mempengaruhi sikap kerja adalah faktor pendidikan karena faktor pendidikan mempunyai pengaruh dinamis dalam perkembangan seseorang khususnya jasmani, jiwa dan sosial. Jadi apabila seseorang yang sedang mengalami perkembangan maka akan berkembang pula kecerdasannya, perhatian dan pengalamannya. Hal tersebut akan dinyatakan dalam sikap dan perilaku terhadap suatu objek. Oleh karena itu individu yang berpendidikan lebih tinggi akan lebih luas perkembangan pribadi dan pengalamannya dari pada individu yang berpendidikan lebih rendah dan akan lebih mudah mengikuti perkembangan lingkungan serta mampu memecahkan masalah yang dihadapinya.

Sedangkan Hawthore (dalam Harsey dan Blanchard, 2012) mengatakan bahwa faktor yang paling signifikan mempengaruhi hasil kerja dari sikap kerja adalah hubungan antara sesama karyawan yang terbina dalam pekerjaan, tidak hanya bayaran atau imbalan dan kondisi kerja.

Selanjutnya diketahui pula bahwa interaksi seseorang dengan sesuatu kegiatan atau objek tertentu, akan menentukan sikapnya terhadap objek dan pekerjaan yang dilakukannya. Semakin lama seseorang itu melakukan interaksi

dengan suatu pekerjaan akan semakin banyak pengalaman yang diperolehnya (dalam, Kartono 2012).

Disisi lain kelihatannya situasi kerja perlu mendapat perhatian misalnya, faktor keselamatan kerja dan kondisi fisik lingkungan kerja. Ketidaksenangan berada di tempat kerja karena suasana lingkungan yang tidak menguntungkan, diduga dapat mempengaruhi sikap kerja (dalam Siagian 2012). Jadi faktor tersebut di atas ditekan untuk menciptakan suasana yang dapat mendukung kenyamanan kerja karyawan dalam lingkungan pekerjaan, karena apabila situasi kerja dan kondisi kerja kurang mendukung atau tidak menyenangkan dapat dampak negatif bagi sikap karyawan.

Berkenaan dengan hal ini (dalam, Martaniah dkk 2012) juga mengatakan secara umum situasi yang tidak menyenangkan akan menimbulkan banyak karyawan tidak hadir. Ketidakhadiran karyawan merupakan suatu pencerminan dari sikap kerja karyawan yang negatif.

Selain itu dalam (Siagian 2012) menjelaskan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi sikap kerja karyawan terdiri dari :

- a. Ketabahan kerja, yang merupakan salah satu pencerminan dari sikap karyawan. Ketabahan kerja adalah kesungguhan dalam mengatasi masalah dalam usaha menyelesaikan tugas setiap waktu tanpa mudah menyerah serta dilandasi kepercayaan pada diri sendiri.
- b. Pendidikan, juga merupakan faktor pembentukan kecakapan dan keterampilan dalam pekerjaan. Pendidikan yang dialami individu memiliki

pengaruh yang besar terhadap sikap, konsepsi, cara berfikir dan tingkah laku individu.

(dalam, Sardiman 1994) menyatakan bahwa faktor sikap pekerja juga dipengaruhi oleh :

- a. Instrumen pekerjaan, merupakan kondisi atau aturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
- b. Merupakan alat standar yang digunakan dalam bekerja, sesuai dengan bagian ataupun kedudukan karyawan yang diberikan perusahaan.
- c. Kondisi fasilitas, merupakan keadaan fasilitas yang disediakan oleh perusahaan, termasuk juga kelengkapan fasilitas yang diberikan.
- d. Kenyamanan dalam bekerja, termasuk di dalamnya rasa aman di dalam bekerja dan kenyamanan di dalam melaksanakan tugas.
- e. Ketertiban untuk melaksanakan pekerjaan., sesuai dengan aturan yang berlaku misalnya absensi karyawan.

Dari uraian di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa sikap kerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya, pemenuhan kebutuhan, kondisi fisik, kepuasan gaji, instrumen pekerjaan, kondisi fasilitas, kenyamanan, ketertiban, pendidikan, motivasi dan situasi maupun kondisi gaji yang adil atau tidak adil, pendidikan dan juga kecakapan.

3. Aspek-aspek Sikap Kerja

Disamping faktor-faktor yang mempengaruhi sikap karyawan juga ada beberapa aspek-aspek lainnya yang dapat juga mempengaruhi sikap kerja

karyawan (Sudirman, 1994) diantaranya, pemberian imbalan atau gaji, instrumen-instrumen yaitu kondisi lingkungan tempat kerja, reaksi emosional dan perilaku. Sikap kerja dapat diwujudkan dalam bentuk dan sikap penolakan ataupun penerimaan terhadap tugas yang diemban dan kepatuhan terhadap peraturan-peraturan dari perusahaan.

Menurut Mussen (dalam Chandra, 2003) aspek-aspek sikap kerja adalah:

- a. Aspek terhadap tugas yaitu reaksi emosional dan tingkah laku yang berhubungan dengan tugas seperti patuh pada perintah dan peraturan yang ada, situasi dan kondisi di lingkungan pekerjaan.
- b. Hubungan interpersonal yaitu hubungan, baik yang bernilai positif ataupun negatif antara atasan dengan bawahan, begitu juga dengan sesama karyawan dalam lingkungan.
- c. Sikap kerja terhadap perusahaan secara umum yaitu penerimaan karyawan terhadap situasi dan kondisi pekerjaan, seperti kesempatan untuk berkembang (promosi), status dan pengakuan terhadap tugas.

Demikian juga (dalam, Gibson1989) menjelaskan bahwa terdapat 5 (lima) aspek didalam sikap kerja yakni:

- a. Sikap kerja yang berupa reaksi emosional dan tingkah laku yang berhubungan dengan tugas seperti rasa patuh terhadap pimpinan dan peraturan yang sudah ditetapkan.
- b. Sikap kerja yang mempunyai nilai hubungan interpersonal, baik hubungan dengan atasan (pimpinan) maupun dengan teman sekerja.

- c. Sikap kerja terhadap perusahaan (instansi) yang menyangkut kebijakan perusahaan dan rasa bangga terhadap perusahaan (instansi).
- d. Sikap kerja terhadap perusahaan (instansi) secara umum yang menyangkut, situasi kerja, kondisi kerja dan peralatan kerja.
- e. Sikap terhadap keberadaan dan peranan diri, harapan dan usaha untuk berkembang (promosi) dan usaha untuk mengembangkan keahlian diri.

Sedangkan menurut (dalam, Hasibuan 2007) aspek-aspek dari sikap kerja mencakup tujuan dan kemampuan, teladan pimpinan, balas jasa, pengawasan melekat (waskat), sanksi hukuman, ketegasan dan hubungan kemanusiaan.

Dari pendapat tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek dalam sikap kerja pada karyawan adalah adanya reaksi emosional, hubungan interpersonal, penerimaan diri terhadap situasi dan kondisi pekerjaan, peralatan kerja, promosi, tujuan dan kemampuan, teladan pimpinan, balas jasa, waskat, sanksi, hukuman, ketegasan dan hubungan kemanusiaan, menunjukkan bagaimana individu sebaiknya berperilaku dalam menjalankan tugas yang dihadapinya sesuai dengan harapannya.

4. Karakteristik Sikap Kerja

Menurut (dalam, Djajendra 2011) karakter sikap kerja terbentuk dari kemampuan individu untuk mengartikulasikan setiap nilai-nilai budaya kerja dengan sempurna. Perusahaan yang baik selalu memberikan perhatian yang lebih terhadap pengembangan karakter karyawannya. Biasanya, nilai-nilai dalam budaya kerja diinternalisasikan ke dalam kepribadian individu, dengan tujuan

untuk membentuk karakter kerja yang sesuai dengan nilai-nilai budaya perusahaan. Karyawan dengan karakter kerja yang sesuai dengan nilai-nilai perusahaan akan berperilaku penuh tanggung jawab bersama etos kerja yang menjadi kuat untuk lebih produktif dan efektif.

Karyawan dengan karakter kerja yang sesuai dengan nilai-nilai budaya kerja perusahaan akan menjadi harta yang luar biasa berharga bagi perusahaan. Namun, karyawan yang tidak dilahirkan dengan karakter yang sesuai nilai-nilai budaya perusahaan. Oleh karena itu, organisasi harus memiliki komitmen yang kuat untuk melatih dan membiasakan setiap individu untuk bekerja bersama nilai-nilai kerja, agar mereka dapat memperoleh karakter kerjanya melalui pengalaman dan kebiasaan dari lingkungan tempat kerja.

Pengembangan karakter harus dimulai dari pengembangan kesadaran dan pemahaman terhadap kualitas diri sendiri dan tanggung jawab untuk menjalankan nilai-nilai budaya kerja. Untuk itu diperlukan niat dan sikap untuk menjalankan pekerjaan melalui pola pikir yang positif, serta kecerdasan untuk mengatasi emosi negatif, seperti : bosan, frustrasi, keras kepala, sombong dan malas; agar karakter diri yang negatif tidak merambat dan merusak nilai-nilai budaya kerja.

Pengembangan karakter bukanlah proses sesaat atau instan, tapi merupakan sebuah komitmen yang harus terus menerus diingatkan melalui pelatihan dan pembiasaan untuk hidup dan bekerja sesuai nilai-nilai yang diinginkan dalam karakter. Tim manajemen harus selalu melakukan pengawasan untuk mendapatkan karakter kerja yang sesuai dengan nilai-nilai budaya perusahaan.

Untuk itu manajemen harus memiliki mekanisme yang terukur secara sempurna untuk memfokuskan perhatian pada pengembangan karakter yang sesuai budaya organisasi. Termasuk menetapkan panduan prinsip kebijakan berbasis standar karakter yang mampu mengkomunikasikan nilai-nilai organisasi kepada karyawan. (dalam Djajendra 2012).

B. Kecerdasan Emosi

1. Pengertian Kecerdasan Emosi

Sebelum peneliti menjelaskan masalah Kecerdasan Emosi maka terlebih dahulu peneliti menjelaskan pengertian tentang Emosi. Beberapa pakar psikologi menggunakan istilah emosi untuk keadaan yang mempunyai intensitas lebih kuat, yang disertai perubahan menyeluruh dalam fisiologi tubuh dan menyebut keadaan afektif yang lebih ringan sebagai perasaan (feeling).

William James, seorang pakar psikologi yakin bahwa faktor yang penting dalam emosi yang kita rasakan adalah umpan balik dari perubahan badani yang terjadi sebagai respon terhadap situasi yang menakutkan atau membingungkan (dalam Atkinson, 1999).

(dalam, Goleman 2006) mengatakan emosi adalah persepsi perubahan jasmaniah yang terjadi dalam memberi tanggapan (respon) terhadap suatu peristiwa. Definisi ini bermaksud menjelaskan bahwa pengalaman emosi merupakan persepsi dari reaksi terhadap situasi.

Emosi sejak lama dianggap memiliki kedalaman dan kekuatan sehingga dalam bahasa latin emosi dijelaskan sebagai *motus anima* yang arti harafiahnya "jiwa yang menggerakkan kita" (dalam Hamzah, 2006). Dengan kata lain emosi tidak lagi dianggap sebagai penghambat dalam hidup kita melainkan sebagai sumber kecerdasan, kepekaan, kedermawanan bahkan kebijaksanaan.

Bila individu mengalami emosi yang kuat (dalam Atkinson, 2012), seperti misalnya rasa takut atau rasa marah, kita akan menyadari adanya sejumlah perubahan badani yang kompleksitas yang terjadi dalam keadaan emosional dalam tubuh seperti detak jantung dan nafas yang cepat, tenggorokan dan mulut yang kering, ketegangan otot yang meningkat, keringat yang mengucur, kaki dan tangan yang gemetar, perasaan tertekan pada perut.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa emosi merujuk pada suatu perasaan dan pikiran-pikiran khasnya yaitu suatu keadaan biologis dan psikologis yang merupakan serangkaian kecenderungan untuk bertindak baik itu hasilnya tindakan positif yaitu sebagai suatu kecerdasan, kepekaan, kebijaksanaan maupun tindakan negatif yaitu sebagai suatu kelalaian atau kecerobohan.

Istilah kecerdasan emosi pertama kali dicetuskan pada tahun 1990 oleh Psikolog Peter Salovey dan Jhon Meyer untuk menerapkan kualitas-kualitas emosi yang tampaknya penting bagi keberhasilan seseorang. Kualitas-kualitas tersebut antara lain adalah empati, mengungkapkan dan memahami perasaan orang lain, mengendalikan amarah diri, kemandirian, kemampuan menyesuaikan

diri, disukai kemampuan memecahkan masalah yang dihadapi atau pribadi, ketekunan, kesetia kawan dan sikap hormat (dalam Shapiro, 2012).

Menurut Salovey dan Mayer (dalam Goleman, 2012), mendefinisikan kecerdasan emosi adalah sebagai kemampuan memantau dan mengendalikan perasaan diri sendiri dan orang lain, serta menggunakan perasaan-perasaan tersebut untuk memandu pikiran dan tindakan dalam menghadapi persoalan.

(dalam, Goleman 2006) mengatakan bahwa kecerdasan emosi adalah sebuah meta ability, yang menentukan seberapa baik kita mampu menggunakan keterampilan-keterampilan lain yang dimiliki, termasuk intelektual yang belum terasah. Lebih lengkap lagi ditambahkan bahwa kecerdasan emosi merupakan suatu kemampuan, seperti kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan ketahanan menghadapi frustrasi seperti mengendalikan dorongan hati dan tidak berlebih-lebihan dalam kesenangan, mampu mengatur suasana hati dan menjaga agar terbebas stres sehingga tidak melumpuhkan kemampuan berfikir, berempati dan berdoa.

Menurut Stenberg dan Salovey (dalam Shapiro, 2012) kecerdasan emosi adalah kemampuan mengenali emosi diri merupakan kemampuan seseorang dalam mengenali perasaannya sendiri sewaktu perasaan atau emosi itu muncul dan ia mampu mengenali emosinya sendiri apabila ia memiliki kepekaan yang tinggi atas perasaan mereka yang sesungguhnya dan kemudian mengambil keputusan-keputusan secara mantap.

Selanjutnya menurut Howes dan Herald (dalam Choironuddin, 2012) mengatakan pada intinya, kecerdasan emosi merupakan komponen yang membuat seseorang menjadi pintar menggunakan emosi. Lebih lanjut dikatakannya bahwa emosi manusia berada di wilayah dari perasaan lubuk hati, naluri yang tersembunyi dan sensasi emosi yang apabila diakui dan dihormati. Kecerdasan emosi menyediakan pemahaman yang lebih mendalam dan lebih utuh tentang diri sendiri dan orang lain.

Sementara (dalam Goleman, 2001) mengatakan bahwa kecerdasan emosi adalah sebagai serangkaian kemampuan pribadi, emosi dan sosial yang mempengaruhi kemampuan seseorang untuk berhasil dalam mengatasi tuntutan dan tekanan lingkungan.

Menurut Wechler (dalam Hamzah, 2008) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai totalitas kemampuan seseorang untuk bertindak dengan tujuan tertentu, berfikir secara rasional serta menghadapi lingkungan dengan efektif. Kecerdasan emosional menurut (dalam, Goleman 2012) adalah kemampuan-kemampuan yang mencakup pengendalian diri, semangat, ketekunan dan kemampuan untuk memotivasi diri sendiri.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosi adalah serangkaian kemampuan pribadi, emosi dan sosial yang melibatkan kemampuan memantau perasaan dan emosi baik pada diri sendiri maupun pada orang lain, kemampuan pengendalian diri, semangat dan memotivasi diri sendiri,

merupakan konsep yang bermakna dan juga merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang untuk berhasil dalam mengatasi tuntutan dan tekanan lingkungan.

2. Fungsi Kecerdasan Emosi

Kecerdasan emosi merupakan kemampuan untuk menggabungkan pikiran dan perasaan. Dalam hal ini berarti seseorang dikatakan mampu mengetahui dan memahami kondisi diri sendiri, sumber daya dan intuisi melalui kecerdasan emosi yaitu mengenali emosi diri sendiri dan efeknya, penilaian diri yang akurat yaitu mengetahui kekuatan dan keterbatasan diri serta percaya diri yang merupakan keyakinan tentang harga diri dan kemampuan diri sendiri. Dengan adanya kecerdasan emosi ini, seseorang akan dapat menerima dan mengelola emosinya, memahami emosi orang lain sehingga terbina hubungan yang baik antara manusia (dalam Goleman, 2012).

Menurut (dalam, Goleman 2012), individu yang memiliki kecerdasan emosi akan memiliki kemampuan pribadi dan juga kemampuan sosial. Kemampuan pribadi individu ini terdiri dari kesadaran diri, pengaturan diri dan juga motivasi. Kesadaran diri merupakan pengetahuan dan pemahaman akan kondisi diri sendiri, kesukaan, sumber daya maupun intuisi. Kesadaran diri mencakup kesadaran emosi, penilaian diri yang akurat serta kepercayaan diri. Pengaturan diri adalah mengetahui kondisi, impuls dan sumber daya diri sendiri.

Didalam pengaturan diri ini terkandung nilai-nilai kontrol diri, sifat dapat dipercaya, sifat hati-hati, penyesuaian diri dan inovasi. Sedangkan motivasi merupakan kecenderungan emosi yang akan mengantar atau memudahkan

pencapaian sasaran. Sasaran yang dimaksud adalah individu yang memiliki dorongan berprestasi, komitmen, inisiatif dan optimisme.

Kemampuan sosial di dalam kecerdasan emosi merupakan rasa empati dan keterampilan sosial. Rasa empati ini merupakan kesadaran terhadap perasaan, kebutuhan dan kepentingan orang lain. Empati mencakup kemampuan individu untuk memahami orang lain, mengatasi keragaman dan mengembangkan orang lain, sedangkan keterampilan sosial adalah kemampuan dalam menggugah tanggapan yang diharapkan kepada orang lain. Individu yang memiliki keterampilan sosial maka akan mampu untuk memahami orang lain, dan mampu bekerja di dalam tim (dalam, Goleman 2012).

Sekitar abad ke satu dan kedua sebelum masehi (SM) Aselepiades memahami bahwa manusia terdiri dari banyak aspek dan kesehatan yang berhubungan langsung dengan kesehatan emosi, fisik dan jiwa. Manfaat langsung dari kecerdasan emosi yang tinggi adalah mempunyai semangat yang lebih besar, penyakit berkurang dan vitalitas meningkat (dalam Seagel, 2012).

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa fungsi kecerdasan emosi adalah menyatukan pikiran dan jiwa dalam hubungannya dengan tingkah laku sehari-hari. Perkembangan emosi yang terhambat akan memisahkan tubuh dari pikiran dan jiwa, sehingga tidak membangkitkan kembali perasaan dan secara ilmiah tidak dapat memulihkan kembali emosi yang terpecah-pecah. Individu yang memiliki kecerdasan emosi yang baik akan memiliki kemampuan pribadi dan kemampuan sosial. Dimana kemampuan pribadi mencakup kesadaran diri,

pengaturan diri dan motivasi sedangkan kemampuan sosial mengandung nilai empati dan keterampilan sosial. Kecerdasan emosi yang tinggi dapat mengarahkan individu untuk bertingkah laku positif.

3. Aspek-Aspek Kecerdasan Emosi

(dalam, Goleman 2006) membagi aspek-aspek kecerdasan emosi menjadi 5 (lima) yaitu :

a. Pengenalan diri (*self-awareness*)

Mampu mengenali emosi dan penyebab dari pemicu emosi tersebut. Jadi, individu mampu mengevaluasi dirinya sendiri dan mendapatkan informasi untuk melakukan suatu tindakan.

b. Penguasaan diri (*self-regulation*)

Seseorang yang mempunyai pengenalan diri yang baik dapat lebih terkontrol dalam membuat tindakan agar lebih berhati-hati. Individu juga akan berusaha untuk tidak impulsif. Akan tetapi, perlu diingat, hal ini bukan berarti bahwa orang tersebut menyembunyikan emosinya melainkan memilih untuk tidak diatur oleh emosinya.

c. Motivasi diri (*self-motivation*)

Ketika sesuatu berjalan tidak sesuai dengan rencana maka individu yang memiliki kecerdasan emosi yang tinggi akan mampu memotivasi dirinya sendiri untuk dapat memperbaiki masalah yang sedang dihadapinya. Menggunakan hasrat yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun diri sendiri menuju

sasaran, membantu diri sendiri, inisiatif dan bertindak sangat efektif untuk bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi.

d. Empati (*empathy*)

Merupakan kemampuan untuk mengenali perasaan orang lain dan merasakan apa yang orang lain rasakan jika dirinya sendiri yang berada pada posisi tersebut, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan bermacam-macam orang.

e. Hubungan yang efektif (*effective relationship*)

Dengan adanya empat kemampuan tersebut, maka seseorang dapat berkomunikasi dengan orang lain secara efektif. Kemampuan untuk memecahkan masalah bersama-sama lebih ditekankan dan bukan pada konfrontasi yang tidak penting yang sebenarnya dapat dihindari. Orang yang mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi mempunyai tujuan yang konstruktif dalam pikirannya.

Stone dkk (dalam Goleman, 2012) membagi kecerdasan emosi menjadi 6 (enam) aspek, yaitu :

- a. Kesadaran diri yang baik, mampu membaca suasana emosi dan dampak yang dihasilkannya.
- b. Mampu mengelola perasaan, tidak terpengaruh oleh situasi yang dapat merubah suatu penilaian.

- c. Mampu menangani stres, keluwesan dalam menghadapi tantangan dan rintangan dalam pekerjaan.
- d. Mau menerima diri sendiri, mampu menerima resiko untuk kemajuan diri.
- e. Tanggung jawab pribadi yang tinggi, sikap dapat diandalkan yang melahirkan kepercayaan
- f. Mampu menyelesaikan konflik, bekerja tetap aktif kendati dibawah tekanan dengan tidak mudah panik, marah dan terkejut.

Menurut Gould, Levinson dan Erikson (dalam Santrock, 2012) ada beberapa aspek yang mempengaruhi kecerdasan emosi seseorang diantaranya adalah :

- a. Usia dapat mempengaruhi kecerdasan emosi seseorang dimana adanya usaha untuk menangani krisis akan menghasilkan suatu tanggung jawab moral yang kuat.
- b. Suatu keadaan dimana kepribadian seseorang tersebut dibentuk yaitu dalam kehidupan keluarga dan budaya yang sudah menjadi suatu kebiasaan turun temurun.
- c. Individu yang selama masa perkembangan hidupnya berada pada baik ataupun buruknya lingkungan dimana seseorang itu tinggal.
- d. Tingkat pendidikan juga cenderung dapat mempengaruhi pengendalian emosi seseorang.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek kecerdasan emosi antara lain : pengenalan diri, penguasaan diri, motivasi diri,

empati, faktor usia, keluarga dan budaya, lingkungan, pendidikan, hubungan yang efektif, kemampuan mengelola perasaan, mampu menangani stres, mau menerima diri sendiri, tanggung jawab pribadi yang tinggi dan mampu menyelesaikan konflik.

4. Faktor-faktor kecerdasan emosi

Menurut Gould, (dalam, Levinson dan Erickson 2012) ada beberapa aspek yang mempengaruhi kecerdasan emosi seseorang, diantaranya :

- a. Usia, dapat mempengaruhi kecerdasan emosi seseorang dimana adanya usaha untuk menangani krisis akan menghasilkan suatu tanggung jawab moral yang kuat.
- b. Kehidupan keluarga dan budaya, yang sudah menjadi kebiasaan turun temurun, suatu keadaan dimana kepribadian seseorang dibentuk.
- c. Lingkungan, dimana individu yang selama masa perkembangannya hidupnya berada pada baik ataupun buruknya lingkungan tempat seseorang itu tinggal.
- d. Pendidikan, tingkat pendidikan juga cenderung dapat mempengaruhi pengendalian emosi seseorang.

(dalam, Walgito 1993) membagi faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosi menjadi dua faktor, yaitu :

a. Faktor Internal

Faktor internal adalah apa yang ada dalam diri individu yang mempengaruhi kecerdasan emosinya. Faktor internal ini memiliki dua sumber yaitu segi jasmani dan segi psikologis. Segi jasmani adalah faktor fisik dan kesehatan individu, apabila fisik dan kesehatan seseorang dapat terganggu dan dapat dimungkinkan mempengaruhi proses kecerdasan emosinya. Segi psikologis mencakup didalamnya pengalaman, perasaan, kemampuan berfikir dan motivasi.

b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal adalah stimulus dan lingkungan dimana kecerdasan emosi berlangsung. Faktor eksternal meliputi :

- 1) Stimulus itu sendiri, kejenuhan stimulus merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan seseorang dalam memperlakukan kecerdasan emosi tanpa distorsi.
- 2) Lingkungan atau situasi khususnya yang melatarbelakangi proses kecerdasan emosi. Objek lingkungan yang melatarbelakangi merupakan kebulatan yang sangat sulit dipisahkan.

(dalam, Patton 2002) mengatakan faktor – faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosi menjadi lima bagian, yaitu :

1. Keluarga

Keluarga adalah perekat yang menyatukan struktur dasar dunia agar satu. Kasih sayang dan dukungan ditemukan dalam kekeluarga, dalam batasan keluarga yang merupakan alat untuk mendapatkan kekuatan dan menanamkan kecerdasan emosi.

2. Hubungan Pribadi

Hubungan-hubungan pribadi (interpersonal) terhadap seseorang dan sehari-hari memberikan penerimaan dan kedekatan emosional dapat menimbulkan kematangan emosi pada seseorang dalam bersikap dan bertindak.

3. Hubungan dengan teman sekelompok

Dalam membangun citra diri sosial yang diperlukan adanya hubungan dengan teman sekelompok. Saling menghargai, memberikan dukungan dan umpan balik antar sesama. Hal ini dapat mempengaruhi dalam pola pembentukan emosi seseorang.

4. Lingkungan

Keadaan lingkungan individu dimana mereka tinggal dan bergaul di tengah-tengah masyarakat yang memiliki nilai-nilai atau norma-norma sendiri dalam berinteraksi, sehingga mempengaruhi pola kehidupan seseorang.

5. Hubungan dengan teman sebaya

Pergaulan individu dengan teman sebaya yang saling mempengaruhi baik secara langsung maupun tidak langsung, dapat membentuk kehidupan emosi tertentu.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor kecerdasan emosi antara lain : faktor internal yaitu meliputi jasmani dan psikologis dan faktor eksternal yaitu meliputi stimulus itu sendiri dan lingkungan atau keluarga, hubungan-hubungan pribadi, hubungan dengan teman sekelompok, maupun hubungan dengan teman sebaya.

5. Manfaat Kecerdasan Emosi

Pengendalian emosi sangat penting dalam kehidupan manusia karena melalui emosi yang terkendali maka bentrokan antara yang satu dengan yang lain sangat jarang sekali terjadi. Jika seseorang itu dapat mengenal, mengendalikan emosinya dan dapat menyalurkan emosi itu ke arah yang benar dan bermanfaat, maka akan cerdas dalam emosinya. Dengan menggunakan aspek-aspek kecerdasan emosinya dengan baik, otomatis akan timbul sikap individu yang diharapkan tersebut. Perkembangan yang pesat tentang kecerdasan emosi didukung oleh ratusan kajian dan konsep manajemen yang sangat memperhatikan aspek-aspek emosi, intuisi, dan kekuatan yang berhubungan dengan diri sendiri dan orang lain disekitarnya. (dalam, Goleman 2012) mengatakan beberapa manfaat yang dihasilkan kecerdasan emosi merujuk pada :

- a. Mampu mengendalikan perasaan kita sendiri dan orang lain
- b. Mampu memotivasi diri sendiri
- c. Mampu mengolah emosi dengan baik pada diri sendiri dalam hubungan dengan orang lain

Lebih lanjut, (dalam, Goleman 2012) menjelaskan bahwa orang yang secara emosi cukup mengetahui dan menangani perasaan mereka dengan baik, yang mampu membaca dan menghadapi perasaan orang lain dengan efektif memiliki keuntungan dalam setiap bidang kehidupan. Karyawan termasuk juga pemasar yang memiliki keterampilan emosi yang berkembang dengan baik berarti besar kemungkinan ia akan mendapatkan kemudahan karena menguasai kebiasaan pikiran yang mendorong produktivitas merek.

Cara meningkatkan kecerdasan emosi yaitu :

1. Membaca situasi

Dengan memperhatikan situasi sekitar, individu akan mengetahui apa yang harus dilakukan.

2. Mendengarkan dan menyimak lawan bicara

Mendengarkan dan menyimak pembicaraan dan maksud dari lawan bicara, agar tidak terjadi salah paham serta dapat menjaga hubungan baik.

3. Siap berkomunikasi

Jika terjadi suatu masalah, dapat membicarakan masalah yang terjadi agar tidak terjadi salah paham.

4. Tidak takut ditolak

Setiap usaha terdapat dua kemungkinan, yaitu diterima atau ditolak, jadi individu dapat mempersiapkan diri dan tidak takut ditolak.

5. Mencoba berempati

Kecerdasan emosi yang tinggi biasanya didapati pada orang-orang yang mampu berempati atau dapat mengerti situasi yang dihadapi oleh orang lain.

6. Pandai memilih prioritas

Hal ini sangat perlu agar dapat memilih pekerjaan apa yang mendesak, dan apa yang bisa ditunda.

7. Siap mental

Situasi apapun yang akan dihadapi, kita harus menyiapkan mental sebelumnya.

8. Mengatakan lewat kata-kata

Mengatakan keinginan dengan jelas dan baik, agar dapat saling mengerti.

9. Bersikap rasional

Kecerdasan emosi berhubungan dengan perasaan, namun tetap berfikir rasional.

10. Fokus

Mengkonsentrasikan diri pada suatu masalah yang perlu mendapat perhatian.

Menurut Handokotantra (dalam, upload tips mengelola dan meningkatkan kecerdasan emosi).

C. Hubungan Kecerdasan Emosi dengan Sikap Kerja pada Pegawai Bagian Pemasaran Bank SUMUT Cabang Utama Medan

Sikap kerja didefinisikan oleh Schlute (dalam Ira, 2012) sebagai suatu sikap atau sekumpulan sikap-sikap yang dimiliki oleh seseorang pekerja adalah manifestasi dari kepuasan kerjanya, maka arti dari sikap kerja itu sendiri adalah merupakan suatu kesiapan yang bereaksi untuk menanggapi berbagai aspek pekerjaan yang berkaitan dengan nilai-nilai yang terkandung dalam pekerjaan tersebut.

Dalam suatu perusahaan terlihat berbagai macam sikap individu terhadap pekerjaannya. Seorang akan mempunyai semangat kerja dan sikap positif terhadap pekerjaannya jika pekerjaan itu memberikan keuntungan atau hasil yang dapat memuaskan kebutuhannya. Jika kebutuhan karyawan tidak terpenuhi, maka karyawan tersebut tidak akan merasa puas. Hal ini terlihat seberapa besar kemampuan karyawan untuk menyesuaikan diri terhadap pekerjaannya.

Seorang pemasar dituntut untuk memiliki sikap kerja yang baik dengan cara dapat membina hubungan yang baik dengan nasabah, dan dalam membina

hubungan yang baik dengan nasabah sangat dibutuhkan ketabahan kerja. Ketabahan kerja itu sendiri dapat disimpulkan dari lima pokok utama dari kecerdasan emosi seseorang, yakni mampu menyadari dan mengelola emosi diri sendiri, memiliki kepekaan terhadap emosi orang lain, mampu merespon dan bernegosiasi dengan orang lain secara emosional, serta dapat menggunakan emosi sebagai alat untuk memotivasi diri, Gardner (dalam Eqi 2012).

Untuk menunjukkan sikap kerja yang baik tidaklah mudah, dikarenakan sangat dipengaruhi oleh emosi. Seorang pemasar dituntut untuk memiliki sikap kerja yang baik dengan cara dapat membina hubungan yang baik dengan nasabah, dan dalam membina hubungan yang baik dengan nasabah sangat dibutuhkan ketabahan kerja. Ketabahan kerja itu sendiri dapat disimpulkan dari lima pokok utama dari kecerdasan emosi seseorang, yakni mampu menyadari dan mengelola emosi diri sendiri, memiliki kepekaan terhadap emosi orang lain, mampu merespon dan bernegosiasi dengan orang lain secara emosional, serta dapat menggunakan emosi sebagai alat untuk memotivasi diri, Gardner (dalam Eqi 2012).

Ketabahan yang tidak lain adalah kemampuan seseorang untuk menyadari dan mengelola emosi diri sendiri sangat menggambarkan seberapa besar kemampuan seseorang untuk dapat berinteraksi sosial, dan bagaimana tingkat kemampuan seseorang dapat berinteraksi di lingkungan sosialnya dapat pula menggambarkan bagaimana tingkat kecerdasan emosi seseorang. Sedangkan seseorang yang memiliki tingkat kecerdasan emosi yang baik tentunya diharapkan untuk dapat termotivasi bahkan memotivasi dirinya sendiri disaat

seseorang tersebut mendapat masalah, kendala ataupun disaat menghadapi sikap dari nasabah yang sangat membutuhkan kesabaran dan ketabahan kerja hingga seorang pemasar tersebut dapat mencapai targetnya.

Dan hal tersebut dilakukan bukan karena terpaksa dan direayasa melainkan karena orang tersebut memiliki kecerdasan emosi yang baik sehingga termanifestasi pada sikap kerja yang baik pula.

Goleman 2001, mengatakan bahwa kecerdasan emosi adalah sebagai serangkaian kemampuan pribadi, emosi dan sosial yang mempengaruhi kemampuan seseorang untuk berhasil dalam mengatasi tuntutan dan tekanan lingkungan. Goleman 2006, mengatakan bahwa kecerdasan emosi adalah sebuah meta ability, yang menentukan seberapa baik kita mampu menggunakan keterampilan-keterampilan lain manapun yang dimiliki, termasuk intelektual yang belum terasah. Lebih lengkap lagi ditambahkan bahwa kecerdasan emosi merupakan suatu kemampuan, seperti kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan ketahanan menghadapi frustrasi seperti mengendalikan dorongan hati dan tidak berlebih-lebihan dalam kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar terbebas stres sehingga tidak melumpuhkan kemampuan berfikir, berempati dan berdoa.

Kemampuan mengelola emosi merupakan kemampuan seseorang untuk mengendalikan perasaannya sendiri sehingga tidak meledak dan akhirnya dapat mempengaruhi perilakunya secara wajar. Juga mampu menangani stress dan bersikap luwes pada saat menghadapi tantangan dan rintangan dalam pekerjaan

serta mampu bersikap tidak mudah marah dan tidak panik pada saat menemukan hal-hal yang negatif yang berupa konflik. Misalnya seseorang yang sedang marah maka kemarahan itu tetap dapat dikendalikan secara baik tanpa harus menimbulkan akibat yang akhirnya diselali dikemudian hari.

Yudha (dalam upload kecerdasan emosional) mengatakan bahwa ciri - ciri orang yang memiliki kecerdasan emosi yang baik adalah :

1. Mentalitas Berkelimpahan (*abundance mentality*)

Sifat kepribadian ini dimiliki oleh orang yang suka membagi-bagi apa yang dimiliki kepada orang lain. Orang yang demikian selalu merasa bahwa dengan memberikan apa yang dimiliki kepada orang lain akan membuat dia merasa semakin kaya. Sifat ini adalah lawan dari mentalitas sifat pelit (*scarcy mentality*). Orang yang memiliki sifat pelit selalu ketakutan dan tidak akan mendapat sesuatu bila orang lain sudah mendapatkannya.

2. Pikiran positif kepada orang lain

Bila seseorang memiliki sifat ini, dia akan melihat orang lain sebagai bagian dari kebahagiaan hidupnya sendiri. Selain itu, dia selalu melihat sisi positif hal-hal yang dilakukan dan dipikirkan oleh orang lain. Covey (dalam yudha, 1990) menggunakan istilah "*seek first to understand than to be understood*" berusaha mengerti orang lain lebih dahulu, baru meminta diri sendiri untuk dimengerti. Orang yang memiliki sifat kepribadian ini tidak akan segera menarik kesimpulan tentang tentang apa yang dikatakan orang lain sebelum dia mengerti apa yang dipikirkan orang lain.

3. Kemampuan berempati

Sifat ini dimiliki oleh orang yang bisa merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain. Kepekaan perasaan yang dimilikinya membuat dia merasa mudah merasakan kegembiraan dan kesusahan orang lain. Orang yang tidak memiliki kemampuan berempati biasanya sangat sulit untuk berhubungan dengan orang lain. Perasaannya tumpul dalam memahami kebutuhan orang lain

4. Komunikasi *transformatif*

Sifat ini dimiliki oleh orang yang selalu memilih kata-kata yang enak didengar telinga dalam berbicara pada orang lain. Bila terjadi perbedaan pendapat antara dia dengan orang lain, dia tetap memilih kata-kata yang menyejukkan hati dan pikiran dalam menanggapi perbedaan tersebut.

5. Berorientasi sama-sama puas (*win-win solution*)

Sifat ini dimiliki oleh orang yang dalam interaksinya dengan orang lain selalu ingin membuat orang lain merasa gembira dan dia juga merasa gembira. Orang yang demikian memiliki rasa respek terhadap orang lain.

6. Sifat melayani (*servant attitude*)

Orang yang memiliki sifat demikian ini sangat senang melihat orang lain senang dan sangat susah melihat orang lain susah. Sifat ini adalah lawan dari sifat egois yang hanya mementingkan diri sendiri atau golongannya sendiri. Orang yang memiliki sifat melayani kalau menjadi pemimpin dia bukan minta dilayani, tetapi melayani kepentingan orang yang dipimpinnya.

7. Kebiasaan Apresiatif.

Orang yang memiliki sifat ini suka memberikan apresiasi pada apa yang dilakukan oleh orang lain. Apresiasi yang diberikan pada orang lain membuat orang lain merasa dihargai.

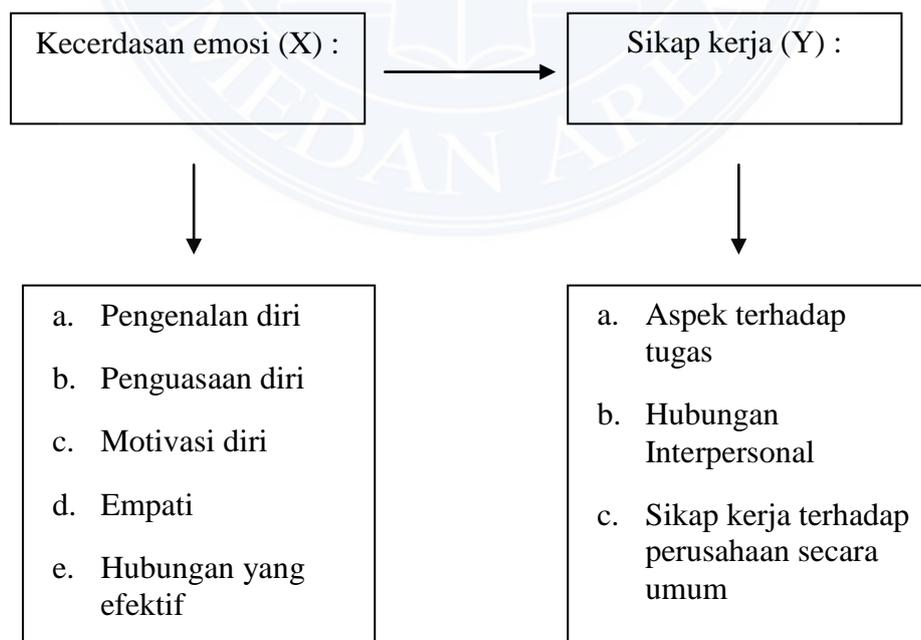
Barangkali tidak ada keterampilan psikologis yang lebih penting selain melawan dorongan hati. Ini merupakan akar segala kendali diri *emosi* (dalam Goleman, 2002) sebab semua emosi sesuai dengan sifatnya membawa pada salah satu dorongan hati untuk bertindak. Kemampuan menahan dorongan untuk bertindak tersebut, maka untuk memadamkan gerakan yang baru saja terpancing itu pada tingkat fungsi otak sangat mungkin diterjemahkan menjadi hambatan sinyal-sinyal limbik untuk menuju korteks. Jelaslah betapa pentingnya kemampuan menahan emosi dan berarti kemampuan menahan dorongan hati.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosi merujuk pada kemampuan mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, adanya kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam membina hubungan yang baik dengan orang lain. Dengan demikian bahwa kecerdasan emosi memiliki dimensi ketajaman dan keterampilan naluriah seseorang dalam mengelola emosi dan perasaan sendiri dan orang lain, sehingga melahirkan pengaruh yang manusiawi dalam rangka kemampuan merasakan dan memahami serta membangun hubungan produktif dan efektif dengan orang lain. Hal ini

dapat menghasilkan sikap kerja yang baik yang dilakukan oleh individu yang dipengaruhi oleh kecerdasan emosi yang baik pula.

Jadi, seorang karyawan pemasaran yang memiliki kecerdasan emosi yang baik maka akan menghasilkan sikap kerja yang baik juga sehingga hal tersebut dapat mendukung dalam melaksanakan tugas operasional, salah satu diantaranya adalah kecerdasan dalam menghadapi nasabah yang tercermin dari sikap kerja yang baik yang dimiliki pegawai pada bidang pemasaran di bank sumut cabang utama Medan. Dapat disimpulkan bahwa sangat erat hubungannya antara kecerdasan emosi seorang tenaga pemasaran dengan sikap kerja dari tenaga pemasaran itu sendiri.

D. Kerangka Konseptual



Adapun aspek-aspek kecerdasan emosi disini sebagai variabel bebas atau faktor “X” ialah :

- a. Pengenalan diri, mampu mengenali emosi dan penyebab dari pemicu emosi tersebut.
- b. Penguasaan diri, seseorang yang mempunyai pengenalan diri yang baik dapat lebih terkontrol dalam membuat tindakan agar lebih berhati-hati.
- c. Motivasi diri, ketika sesuatu berjalan tidak sesuai dengan rencana maka individu yang memiliki kecerdasan emosi yang tinggi akan mampu memotivasi dirinya sendiri untuk dapat memperbaiki masalah yang sedang dihadapinya.
- d. Empati, merupakan kemampuan untuk mengenali perasaan orang lain dan merasakan apa yang orang lain rasakan jika dirinya sendiri yang berada pada posisi tersebut.
- e. Hubungan yang efektif, dengan adanya empat kemampuan tersebut, maka seseorang dapat berkomunikasi dengan orang lain secara efektif. Kemampuan untuk memecahkan masalah bersama-sama lebih ditekankan dan bukan konfrontasi yang tidak penting yang sebenarnya dapat dihindari.

Sedangkan aspek sikap kerja sebagai variabel terikat atau faktor “Y” ialah :

- a. Aspek terhadap tugas yaitu reaksi emosional dan tingkah laku yang berhubungan dengan tugas seperti patuh pada perintah dan peraturan yang ada, situasi dan kondisi di lingkungan pekerjaan.

- b. Hubungan interpersonal yaitu hubungan yang baik yang bernilai positif ataupun negatif antara atasan dengan bawahan, begitu juga dengan sesama karyawan dalam lingkungan.
- c. Sikap kerja terhadap perusahaan secara umum yaitu penerimaan karyawan terhadap situasi dan kondisi pekerjaan, seperti kesempatan untuk berkembang (promosi), status dan pengakuan terhadap tugas.

E. Hipotesis

Berdasarkan uraian di atas maka dapat diajukan hipotesis yaitu ada hubungan yang positif antara kecerdasan emosi dengan sikap kerja. Dengan asumsi, semakin tinggi kecerdasan emosi maka sikap kerja semakin positif. Sebaliknya, semakin rendah kecerdasan emosi maka sikap kerja semakin negatif.