

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya manusia diciptakan dengan membawa unsur-unsur kecerdasan. awalnya kecerdasan yang dipahami banyak orang hanya merupakan kecerdasan intelegensi (*intelegency quotient*), sesuai dengan perkembangan pengetahuan manusia, maka ditemukan tipe kecerdasan lainnya melalui penelitian-penelitian oleh para akademisi dan praktisi psikologi, yakni kecerdasan emosional (*emotional quotient*) dan kecerdasan spiritual (*spiritual quotient*). Bentuk kecerdasan ini tidak dapat berdiri sendiri untuk meraih kesuksesan dalam bekerja dan kehidupan. Kesuksesan paripurna adalah jika seseorang mampu menggunakan dengan baik ketiga kecerdasan ini, menyeimbangkannya, serta mengaplikasikannya dalam kehidupan.

Bagi karyawan dalam lingkungan organisasi manapun ketiga bentuk kecerdasan ini adalah sesuatu yang mutlak harus dimiliki oleh karyawan-karyawan yang berintelegensi tinggi saja, namun semua orang dapat meraih kesuksesan karir, dan memperoleh tempat terbaik dalam bekerja.

Meski respon kritis secara teoritik atas penafsiran kecerdasan berbasis IQ ini telah muncul sejak bermula awal masa kelahirannya, namun baru satu dekade akhir abad ini kita mengenal suatu rumusan-rumusan psikologi populer yang mengemas kontribusi-kontribusi studi dan riset dari para penyelidik kecerdasan sebelumnya dengan baik. Dalam awal tahun 1990-an kita mengenal istilah *emotional intelligence* diusulkan oleh Daniel Goleman.

Belakangan ini menjadi populer pula istilah *spiritual intelligence*, yang diusulkan oleh pasangan Danah Zohar dan Ian Marshall. Meski secara sensial tidak terdapat sebuah terobosan ilmiah yang betul-betul baru dalam gagasan mereka ini, namun para pakar ini telah berhasil mensintesiskan, mengemas, dan mempopulerkan sekian banyak studi dan riset terbaru di berbagai bidang keilmuan kedalam sebuah formulasi yang cukup populer untuk menunjukkan bahwa aspek kecerdasan manusia ternyata lebih luas dari sekedar apa yang semula biasa kita maknai dengan kecerdasan.

Perilaku kerja sebagai sebuah hubungan individu terhadap lingkungan kerjanya. Perilaku merupakan cerminan dari jati dirinya, selain itu perilaku kerja juga terbentuk dari pengalaman, pendidikan maupun lingkungan yang ada. Perilaku yang baik dalam bekerja didorong oleh faktor-faktor yang ada dalam dirinya maupun lingkungan yang mempengaruhinya.

Stein dan Book mengadakan penelitian terhadap 42.000 orang di 36 negara dan mengungkapkan hubungan positif antara kecerdasan emosional dan kesuksesan dalam kehidupan pribadi dan pekerjaan. Ini menunjukkan bahwa seorang karyawan juga akan berhasil jika didalam diri mereka terbentuk nilai-nilai EQ yang tinggi (Annansyah, 2002 : 28). Dengan demikian perilaku kerja seorang individu sepertiganya dipengaruhi oleh *emotional quotient*. jelaslah bahwa kecerdasan emosional mempunyai hubungan dengan perilaku kerja seseorang karyawan.

PT. Indosat, Tbk Medan merupakan salah satu perusahaan jasa telekomunikasi yang terbesar di Indonesia. Dalam menjalankan kegiatan