

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Studi Deskriptif Derajat Kecerdasan Emosional Pada Teknisi Departemen Field Service Di PT “X” Kota Bandung. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran kecerdasan emosional pada teknisi Departemen Field Service di PT “X” kota Bandung.

Dasar teori yang digunakan adalah kecerdasan emosional dari Goleman, dimana kecerdasan emosional merupakan kemampuan lebih yang dimiliki seseorang dalam memotivasi diri, ketahanan dalam menghadapi kegagalan, mengendalikan emosi dan menunda kepuasan, serta mengatur keadaan jiwa.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif survey. Sampel dalam penelitian ini yaitu pada teknisi Departemen Field Service PT “X” kota Bandung. Penelitian ini menggunakan alat ukur kuesioner kecerdasan emosional yang disusun oleh peneliti berdasarkan teori kecerdasan emosional dari Goleman. Berdasarkan pengolahan data statistik melalui uji validitas menggunakan Spearman dan uji reliabilitas menggunakan teknik Alpha Cronbach diperoleh 67 item yang diterima, dengan validitas berkisar antara 0,406-0,748 dan reliabilitas 0,971.

Berdasarkan pengolahan data terhadap 29 responden, diketahui 65,5% responden memiliki kecerdasan emosional yang rendah. Artinya, sebagian besar teknisi Departemen Field Service di PT “X” kota Bandung memiliki kemampuan yang rendah dalam aspek mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri, namun tergolong tinggi dalam aspek mengenali emosi orang lain (empati) serta membina hubungan dengan orang lain. Hanya sebagian kecil besar teknisi Departemen Field Service yang memiliki taraf kecerdasan emosional tergolong tinggi (34,5%). Artinya, sebagian kecil teknisi Departemen Field Service di PT “X” kota Bandung memiliki kemampuan yang tinggi dalam kelima aspek kecerdasan emosional, yaitu mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri, mengenali emosi orang lain (empati) serta membina hubungan dengan orang lain.

Adapun saran dan masukan yang dapat diberikan bagi peneliti lain yang berminat melakukan penelitian lanjutan ialah meneliti pengaruh lingkungan kerja. Hasil penelitian diharapkan peneliti dapat digunakan untuk bekerjasama dengan pihak perusahaan, mengadakan suatu program pelatihan guna meningkatkan kecerdasan emosional teknisi Departemen Field Service.

ABSTRACT

This study is title is Descriptive Study Of Emotional Intelligence Of Technician Departement Field Service at PT "X" Bandung. The purpose of this research is to know learn the descripton emotional intelligence in technician Departement Field Service at PT "X" Bandung.

Basic theory used is the theory of emotional intelligence from Goleman, which view emotional intelligence as the ability of individuals to be able to motivated themselves, survive to face their failed, controlling their emotions, and push the satisfaction, also controlling the soul's conditions.

The method used is survey descriptive method. the samples in this study is the technician Departement Field Service at PT "X" Bandung. This study used a questionnaire, to measure emotional intelligence as modified by the researcher based on emotional intelligence theory from Goleman. Based on statistical data processing by using the Spearman test validity and reliability test using Cronbach Alpha obtained received 49 items, with validity ranging from 0,406-0,748 and the item's 0,971 reliability.

Based on the data processing of the 29 respondents, is it was found then 65,5% of respondents have a low emotional intelligence. It means, most of them have a low ability in Self Awareness, Managing Emotion, and Motivating Oneself aspect. Only 34,5% technician Departement Field Service at PT "X" Bandung ho have a high emotional intelligence. It means, they show their strength in five aspects of emotional intelligence, Self Awareness, Managing Emotion, Motivating Oneself, Emphaty, and Handling Relationship.

Suggestions and input that can be given to other researchers who are interested in doing further emotional intelligence research is to examine the influence of work environment. The research result researcher hope to cooperate with the company, organized a training program to improve emotional intelligence in technician Departement Field Service.

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR BAGAN	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I – PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	11
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	11
1.3.1. Maksud Penelitian	11
1.3.2. Tujuan Penelitian	11
1.4. Kegunaan Penelitian	11
1.4.1. Kegunaan Teoritis	11
1.4.2. Kegunaan Praktis.....	12
1.5. Kerangka Pikir	12
1.6. Asumsi Penelitian	22
BAB II – TINJAUAN PUSTAKA	23

2.1. Teori Kecerdasan Emosional.....	23
2.1.1. Pengertian Emosi	23
2.1.1.1. Emosi-Emosi Dasar Manusia	23
2.1.1.2. Emosi Amarah	24
2.1.2. Dua Jenis Pikiran	27
2.1.3. Pengertian Kecerdasan Emosional.....	29
2.1.3.1. Daniel Goleman	29
2.1.3.2. Peter Salovey	30
2.1.4. Lima Aspek Utama Kecerdasan Emosional	30
2.1.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kecerdasan Emosional	33
2.1.6 IQ dan Kecerdasan Emosional : Tipe Murni	37
BAB III – METODOLOGI PENELITIAN	39
3.1. Rancangan Penelitian dan Prosedur Penelitian	39
3.2. Bagan Prosedur Penelitian	39
3.3. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	40
3.3.1 Variabel Penelitian	40
3.3.2 Definisi Operasional	40
3.4. Alat ukur	40
3.4.1. Alat Ukur Kecerdasan Emosional.....	40
3.4.1.1 Prosedur Pengisian	45
3.4.1.2 Sistem Penilaian	46
3.4.2. Data Pribadi dan Data Penunjang	48

3.4.3. Validitas dan Reliabilitas	48
3.4.3.1. Validitas Alat Ukur	48
3.4.3.2. Reliabilitas Alat Ukur	49
3.5. Populasi Sasaran	51
3.6. Teknik Analisis Data	51
BAB IV – HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1. Hasil Pengolahan Data Kecerdasan Emosional.....	52
4.1.1. Kecerdasan Emosional.....	52
4.2.2 Tabulasi Silang Kecerdasan Emosional dan aspek Kecerdasan	
Emosional.....	53
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian	57
BAB V – KESIMPULAN DAN SARAN	66
5.1. Kesimpulan	66
5.2. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	71
DAFTAR RUJUKAN	73
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Kisi-Kisi Alat Ukur Kecerdasan Emosional.....	43
Tabel 4.1. Tingkat Kecerdasan Emosional	52
Tabel 4.2. Tabulasi Silang Tingkat Kecerdasan Emosional dengan seluruh aspek.....	53

DAFTAR BAGAN

1.1.	Kerangka Pikir	21
3.1.	Bagan prosedur Penelitian	39

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A : Alat Ukur Kecerdasan Emosional
Kerangka Wawancara Data Penunjang
- Lampiran B : Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur Kecerdasan Emosional
- Lampiran C : Hasil Penelitian
- Lampiran D : Tabulasi Silang Data Utama – Data Penunjang