

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sejak krisis ekonomi pada tahun 1997 kondisi perekonomian nasional dapat dikatakan belum pulih seperti ketika masa keemasan perekonomian pada masa pemerintahan Orde Baru. Banyak variabel yang mempengaruhi hal ini, antara lain pertautan dengan ekonomi dunia yang semakin kuat, kondisi ekonomi makro nasional yang tidak mempunyai landasan kokoh, dan dinamika politik nasional. Pada satu sisi kenyamanan berbisnis jelas sangat menurun, akan tetapi pada sisi yang lain hal ini menyebabkan tumbuhnya pengusaha-pengusaha yang tangguh dan sangat memahami realitas lingkungan bisnisnya. Mau tidak mau pelaku bisnis harus sangat memperhatikan lingkungannya dan yang utama darinya adalah *costumer*. Semakin dekat dan tinggi intensitasnya dengan mereka, maka pembinaan hubungan haruslah menjadi agenda utama dari manajemennya. Usaha-usaha tersebut umumnya adalah yang bergerak di bidang jasa dan ataupun ada unsur jasa di dalamnya.

Salah satu usaha yang bergerak di bidang jasa adalah PT. "X" di Kota Bandung. PT "X" termasuk ke dalam perusahaan distribusi di Indonesia. Perusahaan distribusi adalah suatu perusahaan yang membeli barang dari produsen (pembuat barang langsung) untuk kemudian dijual kembali, baik ke pengecer maupun ke konsumen langsung dengan menambahkan laba yang diinginkan pada HPP-nya dan biaya-biaya yang terkait, karena perusahaan

distribusi mendapatkan laba dari selisih harga antara yang didapat dari produsen dengan harga yang diberikan ke konsumen. Hal ini, karena memang tujuan perusahaan distribusi yang hanya bertujuan mendistribusikan barang (<http://id.solving.com>).

PT. "X" berpusat di Kota Jakarta. Pada awalnya PT. "X" merupakan panel distributor untuk mesin *foto copy* saja, kemudian pada tahap pengembangannya, perusahaan ini berusaha meningkatkan pelayanan purna jual (*after sales service*) dan mengutamakan pelayanan pelanggan. Hasilnya, PT. "X" berhasil menjadi distributor tunggal untuk produk CANON (Copier, Fax, Micrographic) pada akhir tahun 1991, tidak berhenti di produk CANON saja, pada tahun 2002 PT. "X" menjadi salah satu distributor tunggal untuk produksi mesin cetak HP INDIGO.

Dengan kondisi persaingan industri mesin cetak yang semakin tinggi antar perusahaan, maka setiap perusahaan saling berpacu untuk memperluas pasar. Menurut Gumbira-Sa'id, *et al.* (2004) efektivitas bisnis sangat ditentukan oleh daya saing dalam hal perluasan lini produk, kekuatan distribusi, dan mutu layanan. Harapan dari adanya perluasan pasar secara langsung adalah meningkatnya penjualan, sehingga perusahaan akan berusaha meraih pelanggan sebanyak-banyaknya. Hal inilah yang membuat PT. "X" memperluas daya jangkauannya, salah satunya dengan membuka kantor perwakilan di Kota Bandung, sehingga memudahkan penyaluran produk-produk CANON kesemua konsumen dan juga memperluas pelayanannya yang semula hanya melayani purna jual produk-produk CANON, saat ini PT. "X" juga memberikan pelayanan perbaikan suku cadang. Sebagai contoh, dalam menjual mesin TIK elektronik, PT

“X” menyediakan pelayanan teknik, penyediaan suku cadang, dan pelatihan pengoperasian dan perawatan mesin. Semua pelayanan itu untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap kualitas produk dan professional PT. “X”.

Departemen yang bertugas dalam pelayanan perbaikan dan penyediaan suku cadang adalah Departemen *Field Service*. Departemen ini memiliki sejumlah teknisi yang bertugas memberikan pelayanan perawatan mesin cetak, melingkupi perbaikan mesin cetak dan pemasangan *spare part* bagi pelanggan yang sudah terdaftar sebagai *customer* PT. “X” apabila terjadi kerusakan mesin pelanggan. Terdapat dua jenis pelayanan perawatan mesin cetak, yaitu *corrective maintenance* dan *preventive maintenance*. *Corrective maintenance* merupakan jenis pelayanan perawatan mesin cetak yang akan diberikan setelah ada pemanggilan terhadap departemen ini dari pelanggan, misalnya ketika pelanggan menemukan kerusakan pada mesin cetaknya, sedangkan *preventive maintenance* merupakan pelayanan perawatan mesin cetak yang diberikan secara berkala tanpa ada pemanggilan terhadap divisi ini dari pelanggan, biasanya jenis pelayanan perawatan mesin cetak terakhir ini diberikan kepada pelanggan yang menyewa mesin cetak.

Suatu perusahaan bagaimanapun majunya teknologi yang dimiliki, tanpa ditunjang dengan tenaga kerja yang cakap, maka kemungkinan besar sasaran dari perusahaan tidak akan tercapai. Tenaga kerja yang bekerja sesuai dengan fungsinya (*the right man in the right place at the right time*) akan menunjang tercapainya keberhasilan tujuan perusahaan. Teknisi di PT. “X” merupakan

“ujung tombak” perusahaan yang berhadapan langsung dengan pelanggan, karena selain bertugas memberikan pelayanan perawatan mesin cetak, mereka dituntut mampu menghadapi pelanggan, termasuk memberikan konsultasi mengenai program mesin cetak kepada pelanggan.

Demi terpenuhinya tuntutan pekerjaan para teknisi, perusahaan telah berupaya untuk mempersiapkan diri para teknisi, secara *hard skill* maupun *soft skill*, dengan memberikan berbagai pelatihan pada saat pertama kali mereka masuk perusahaan maupun pelatihan yang diadakan oleh perusahaan secara berkala. Pelatihan yang diadakan secara berkala di pusat, maupun di kantor perwakilan merupakan pelatihan mengenai program baru pada mesin cetak atau pelatihan mengenai pengembangan kemampuan para teknisi dalam kaitannya dengan mesin cetak. Namun, belum ada pelatihan mengenai cara menghadapi pelanggan.

Menurut *supervisor field service*, para teknisi hanya dibekali pengetahuan dasar mengenai tata cara kunjungan, termasuk cara berhubungan (misalnya, berkomunikasi, melakukan negosiasi) dengan pelanggan. Diperkirakan karena tidak adanya pelatihan yang diberikan perusahaan kepada teknisi mengenai cara menghadapi pelanggan, berdasarkan data yang diperoleh dari CSR PT “X” melalui kotak saran pelanggan, terjadi peningkatan persentase sekitar 30 % dari tahun 2008 hingga tahun 2011 mengenai keluhan dari para pelanggan tentang pelayanan perawatan mesin cetak yang diberikan oleh perusahaan, khususnya cara teknisi dalam melakukan kunjungan, seperti kurang sopan bahkan kasar dalam melakukan kunjungan. Selain itu terjadi penurunan pelanggan sekitar 15 % pada

tahun 2010 yang lalu, menurutnya penurunan tersebut mungkin dikarenakan pelayanan para teknisi pada saat kunjungan yang tidak memuaskan.

Salah satu *moment of truth* dari penilaian pelanggan ketika berhadapan dengan kinerja perusahaan adalah ketika para teknisi berhubungan dengan pelanggan secara personal. Jadi dapat dikatakan seorang teknisi yang menjadi personifikasi perusahaan di dalam persepsi pelanggan, mengemban dua tugas utama yang tak terpisahkan. Yang pertama adalah ketika teknisi menyelesaikan persoalan teknis dan yang kedua adalah manakala teknisi berhubungan dengan pelanggan. Jadi kompetensi seorang teknisi dalam kaitan ini tidak hanya berkenaan dengan keahlian teknis semata, seperti mampu menerapkan kreativitas dalam memecahkan persoalan dan menemukan peluang dalam memperbaiki mesin. Namun, mereka juga memerlukan beberapa karakteristik lainnya, seperti kemampuan untuk mengenali emosinya, yaitu mengetahui perasaan apa yang sedang mereka rasakan saat menghadapi para pelanggan, sehingga mereka dapat menunjukkan perasaan yang muncul dengan wajar, tepat, dan efektif pada saat melakukan kunjungan.

Para teknisi juga diharapkan mampu mengolah emosinya, sehingga mereka dapat menghadapi persoalan, baik persoalan yang berkaitan dengan mesin cetak maupun persoalan dengan pelanggan dengan baik serta berpandangan luas jauh ke depan dan dapat memperkirakan hal-hal yang dapat terjadi, sehingga langkah yang diambil sudah dapat diperhitungkan. Mempunyai keuletan mental, berani mengambil resiko, berguru pada pengalaman, mampu memotivasi diri sendiri saat mengalami frustrasi, dan mampu berelasi dengan baik. Kemampuan-

kemampuan ini yang oleh Daniel Goleman (1995) disebut sebagai kecerdasan emosional.

Menurut Goleman (1999), kecerdasan emosional (EI) adalah kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak berlebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stress tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, berempati dan berdoa. Kecerdasan emosional meliputi dua kecakapan utama yaitu kecakapan pribadi yang menentukan bagaimana seseorang mengelola dirinya sendiri dan kecakapan sosial yang menentukan bagaimana seseorang menangani suatu hubungan.

Kecakapan pribadi terdiri dari tiga aspek, yang pertama mengenali emosi diri (*Self Awareness*) yaitu kemampuan untuk mengetahui kondisi diri, kesukaan, sumberdaya, dan intuisi. Kedua, mengelola emosi diri (*Managing Emotion*) yaitu kecakapan dalam mengelola kondisi, impuls, dan sumber daya diri sendiri. Ketiga, memotivasi diri sendiri (*Motivating Oneself*) yaitu kecenderungan emosi yang mengantar atau memudahkan peraih sasaran. Kecakapan sosial terdiri dari dua aspek, yang pertama Mengenal emosi orang lain/ empati (*emphaty*) yaitu kesadaran terhadap perasaan, kebutuhan, dan kepentingan orang lain. Kedua, membina hubungan (*Handling Relationship*) yaitu kemampuan mempengaruhi orang lain. Menurut Goleman (1999), apabila mereka mempunyai kecerdasan emosional yang tinggi mereka tidak akan mudah putus asa terhadap kegagalan. Mereka dapat menjadikan kegagalan sebagai cambuk untuk memotivasi diri sendiri agar menjadi lebih baik dari sebelumnya, dengan belajar dari pengalaman.

Berdasarkan survey awal yang dilakukan peneliti melalui wawancara kepada dua belas teknisi Departemen *Field Service* PT. "X" Kota Bandung, mengatakan bahwa mereka memiliki target kerja setiap hari, yaitu melakukan kunjungan (memberikan pelayanan perawatan mesin cetak) sebanyak enam kali. Sebanyak empat teknisi (33,3 %) diantaranya mengaku tidak mengalami hambatan dalam pemenuhan target kerja per harinya, namun delapan teknisi (66,7 %) mengalami hambatan dalam pemenuhan target kerja per hari, sehingga dalam lima hari kerja, hanya dua hingga tiga hari kerja saja yang target kerjanya dapat tercapai. Hambatan terbesar yang mereka hadapi ialah ketika harus berhadapan dengan pelanggan, seperti tidak *cooperate*-nya pelanggan dengan para teknisi. Ketika target kerja tersebut tidak dapat tercapai, sebanyak sembilan teknisi (75 %) mengaku stress, karena akan ada pemotongan poin sebagai *punishment* atas tidak tercapainya target kerja yang telah ditentukan. Sedangkan tiga teknisi (25 %) lainnya, mengaku biasa-biasa saja ketika target kerja tidak dapat tercapai.

Adanya tata cara kunjungan maupun pelatihan mengenai dasar-dasar berhubungan dengan pelanggan di awal mereka masuk perusahaan, diakui sembilan teknisi (75 %) diantara dua belas teknisi tidak membantu mereka dalam menghadapi pelanggan di lapangan (pada saat kunjungan). Mereka seringkali harus menghubungi *supervisor field service* untuk meminta solusi permasalahan ketika terjadi hambatan dengan pelanggan. Kejadian tersebut membuat sebanyak lima teknisi (41,7 %) mengalami perasaan negatif, seperti kesal dan marah (*Self Awareness*), sehingga tidak bisa berkonsentrasi dalam melakukan kunjungan dan biasanya berujung pada target kerja yang tidak tercapai. Sebanyak tiga teknisi

(25 %) lainnya juga mengalami perasaan negatif, namun masih dapat mengatasi perasaan negatif tersebut dengan melakukan beberapa cara yang dapat membuat mereka tenang dan dapat melakukan pekerjaan mereka kembali, misalnya dengan merokok atau menjauh dari pelanggan (*Managing Emotion*). Sedangkan, sebanyak empat teknisi (33,3 %) diantaranya tidak merasakan perasaan negatif dan tetap bisa melakukan kunjungan dan target terpenuhi.

Biasanya jika para teknisi mengalami masalah dalam pekerjaan, kejenuhan, kebosanan, dan kepenatan terhadap pekerjaan mereka, maka cara mengobatinya yaitu dengan berkumpul dengan rekan kerja satu departemen. Sebanyak dua belas teknisi (100 %) berdiskusi mengenai masalah-masalahnya dan kesulitannya selama ini dan setelah diskusi itu, biasanya masalah atau yang menjadi kesulitannya ini dapat diatasi. Hal ini menunjukkan aspek mengenali dan mengelola emosi diri, setelah mereka mengetahui apa yang mereka rasakan dan hal itu bisa menghancurkan usahanya dalam pemenuhan target kerja, maka mereka segera mencari jalan keluarnya dengan berkumpul bersama rekan kerja maupun atasan dan melakukan diskusi hingga evaluasi mengenai masalah-masalah atau kesulitan-kesulitan yang dialami pada saat menghadapi customer.

Ketika muncul hambatan dengan pelanggan atau hambatan lain, seperti kurang mengerti tentang program baru pada mesin cetak atau pekerjaan yang monoton, enam teknisi (50 %) diantaranya mengalami kejenuhan, sehingga tidak semangat dan tidak optimal dalam pemenuhan target kerja. Hal tersebut seringkali membuat mereka putus asa, tetapi mereka terus berjuang dan memotivasi diri

mereka sendiri dengan berpikir apabila pencapaian target kerja mereka menurun itu dikarenakan oleh diri sendiri. Hal ini menunjukkan aspek *Motivating Oneself*.

Dalam memberikan pelayanan perawatan mesin cetak, baik yang *corrective maintenance* maupun *preventive maintenance*, teknisi harus mampu bernegosiasi dengan pelanggan untuk menghasilkan keputusan terbaik terkait dengan perawatan mesin cetak, misalnya ketika mesin cetak harus diganti dengan mesin yang baru. Sebanyak lima teknisi (41,7 %) mengalami hambatan dalam melakukan negosiasi dengan pelanggan karena teknisi tidak dapat melihat kondisi dari pelanggan, misalnya kondisi pelanggan yang tidak memiliki *budget* untuk membeli mesin cetak yang baru, yang bisa dilihat dari ekspresi wajah maupun nada bicara pelanggan. Sedangkan tujuh teknisi (58,3 %) lainnya dapat lebih peka pada kondisi pelanggan dalam melakukan negosiasi yang mereka dapatkan setelah belajar dari pengalaman, sedikit demi sedikit para teknisi ini mempelajari mengenai ekspresi dan *gesture* pelanggan. Hal ini menunjukkan aspek *emphaty*.

Teknisi juga harus mampu membina hubungan dengan pelanggan, khususnya pelanggan yang menggunakan jasa sewa mesin cetak, dimana pelanggan mendapatkan jasa layanan perawatan berkala terhadap mesin cetak/ *preventive maintenance*. Sebanyak enam teknisi (50 %) dapat menjaga hubungan dengan para pelanggan, misalnya komunikatif, sopan, dan ramah pada saat melakukan kunjungan atau banyak memberikan informasi yang dibutuhkan mengenai perawatan atau perbaikan mesin cetak yang sedang diberikan, sehingga tidak ada keluhan dari pelanggan tentang para teknisi ini (*Handling Relationship*). Namun menurut *supervisor*, terdapat beberapa teknisi yang mendapatkan keluhan

dari pelanggan, sehingga tidak jarang pelanggan meminta teknisi lain untuk melakukan jasa perawatan mesin cetak. Keluhan dari pelanggan ialah kurang sopannya teknisi dalam melakukan kunjungan, tidak sabar, atau bahkan kasar dalam memperbaiki mesin.

Dari hasil wawancara di atas, dapat dilihat bahwa di dalam diri teknisi di PT. "X" Kota Bandung ini terdapat aspek-aspek yang menunjukkan kecerdasan emosional yang diperlukan dalam perusahaan, karena dengan adanya kecerdasan emosional, maka teknisi tidak akan mudah putus asa terhadap kegagalan. Teknisi akan menjadikan kegagalan sebagai cambuk untuk memotivasi diri sendiri agar menjadi lebih baik dari sebelumnya, dengan belajar dari pengalaman. Oleh sebab itu, peneliti ingin mengetahui bagaimana gambaran derajat kecerdasan emosional pada teknisi Departemen *Field Service* di PT. "X" Kota Bandung.

## **1.2 Identifikasi masalah**

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, peneliti ingin mengetahui bagaimana derajat kecerdasan emosional pada teknisi Departemen *Field Service* di PT. “X” Kota Bandung.

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Maksud penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran mengenai derajat kecerdasan emosional pada teknisi Departemen *Field Service* di PT. “X” Kota Bandung.

#### **1.3.2 Tujuan penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui secara rinci mengenai kecerdasan emosional pada teknisi Departemen *Field Service* di PT. “X” Kota Bandung, terutama kekuatan aspek-aspek kecerdasan emosional.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

#### **1.4.1 Kegunaan teoritis**

- Memberikan masukan bagi bidang ilmu Psikologi Industri dan Organisasi mengenai kecerdasan emosional
- Memberikan informasi bagi peneliti lain yang tertarik untuk meneliti kecerdasan emosional dan dapat mendorong dikembangkannya penelitian yang berkaitan dengan kecerdasan emosional.

#### 1.4.2 Kegunaan praktis

- Memberikan informasi kepada perusahaan tersebut mengenai kecerdasan emosional pada teknisi Departemen *Field Service* di PT. “X” Kota Bandung, agar dapat menjadi bahan pertimbangan untuk melakukan upaya-upaya dalam rangka peningkatan kecerdasan emosional.
- Hasil penelitian dapat digunakan sebagai masukan informasi bagi para teknisi Departemen *Field Service* di PT. “X” Kota Bandung untuk mengetahui tingkat kecerdasan emosionalnya.

#### 1.5 Kerangka Pikir

Era globalisasi yang selalu ditandai dengan perubahan-perubahan pesat pada kondisi ekonomi secara keseluruhan, menyebabkan munculnya sejumlah tuntutan yang tidak bisa ditawar bagi para pelaku ekonomi maupun industri. Salah satu tuntutan tersebut adalah bagaimana organisasi bisa secara responsif menanggapi perubahan-perubahan yang terjadi. Perubahan yang harus ditanggapi tidak hanya perubahan pada eksternal dari organisasi melainkan harus diikuti oleh perubahan internal organisasi, agar dapat beradaptasi terhadap lingkungannya. Salah satu faktor kunci dalam usaha pencapaian keberhasilan semacam ini adalah tenaga kerja, yakni bagaimana menciptakan tenaga kerja yang berkualitas dan memiliki keterampilan serta berdaya saing tinggi dalam persaingan global. Hal

inilah yang terjadi pada tenaga kerja di Departemen *Field Service* PT. “X” Kota Bandung.

Para teknisi di PT. “X” bertanggung jawab memberikan pelayanan perawatan mesin cetak, melingkupi perbaikan mesin cetak dan pemasangan *spare part* bagi pelanggan yang sudah terdaftar sebagai customer PT. “X” apabila terjadi kerusakan mesin pelanggan. Artinya, *job description* seorang teknisi di PT. “X” Kota Bandung, yaitu bertanggung jawab memberikan pelayanan perawatan terhadap mesin cetak saja dan tidak berhubungan dengan pelanggan. Namun pada kenyataannya, para teknisi melakukan kontak langsung dengan pelanggan, sehingga mereka tidak hanya memerlukan kecerdasan akademis yang cukup tinggi saja (kemampuan teknis), tetapi mereka juga memerlukan keahlian khusus dalam mengelola emosinya, karena mereka dihadapkan pada situasi yang di dalamnya banyak tekanan dan tuntutan, adanya hal tersebut maka dibutuhkan kecerdasan emosional bagi para teknisi. Kecerdasan emosional (EI) menurut Goleman (1999) adalah kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak berlebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stress tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, berempati dan berdoa.

Kecerdasan emosional mempunyai aspek-aspek penting antara lain kesadaran diri emosional (*self-awareness*) yaitu kemampuan untuk mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi, misalnya mengetahui perasaannya saat sedang marah ketika berselisih pendapat dengan teman. Teknisi yang memiliki kemampuan mengenali perasaannya secara tepat akan membantunya mengatasi

masalah-masalahnya terutama dalam pengambilan keputusan masalah pribadi, pengambilan keputusan dalam menyelesaikan masalah secara tepat yang muncul dalam kehidupan sehari-hari, terutama dalam menjalani pekerjaannya. Misalnya, ketika teknisi mengetahui perasaan marah yang sedang dirasakan dan mengetahui hal apa yang membuatnya marah, ia akan dengan lebih mudah mengenali dan mengantisipasi perasaan marahnya jika menghadapi suatu stimulus yang serupa. Sedangkan ketika teknisi tersebut tidak mampu mengenali perasaan dirinya sendiri apakah itu marah atau sedih, teknisi tersebut tidak dapat mengantisipasi datangnya perasaan tertentu.

Aspek yang kedua adalah *managing emotion* yaitu kemampuan untuk mengelola perasaan agar perasaan dapat terungkap dengan tepat. Teknisi yang kurang mampu mengelola perasaannya akan terus menerus bertarung melawan perasaannya sendiri terutama dalam mengekspresikan perasaan marah, sedih, atau senang. Misalnya pada saat teknisi sedang melakukan kunjungan ke tempat pelanggan, tetapi dia sedang merasa jengkel, dia harus mampu mengelola perasaannya tersebut. Jika dia mampu mengelola perasaannya, maka dia akan mengusahakan agar perasaan jengkel tersebut tidak muncul di hadapan pelanggan. Apabila dia kurang mampu mengelola perasaannya, mungkin dia akan menunjukkan sikap sinis pada konsumen atau bahkan kasar karena dia sedang merasa jengkel. Hal tersebut dapat membuat pelanggan pergi dan tidak mau memakai jasa dari teknisi tersebut.

Aspek yang ketiga adalah *motivation oneself* yaitu kemampuan untuk menata emosi sebagai alat untuk mencapai tujuan. Teknisi yang memiliki

kemampuan ini cenderung lebih produktif dan efektif dalam melakukan pekerjaannya. Hal ini dapat dilihat dari bagaimana teknisi memanfaatkan emosinya untuk tetap semangat dalam menjalani pekerjaannya baik ketika melakukan kunjungan, walaupun hatinya sedang merasa sedih ataupun kesal karena tidak *cooperative*-nya pelanggan. Apabila dia kurang mampu memotivasi dirinya mungkin jika dia dihadapkan pada kegagalan, dia akan mengalami frustrasi atau putus asa yang membuat pekerjaannya terhambat, sehingga target kerjanya tidak tercapai.

Aspek yang keempat adalah *emphaty* yaitu kemampuan yang juga tergantung pada kesadaran diri emosional, merupakan keterampilan dasar dalam bergaul, termasuk dalam menghadapi pelanggan. Teknisi yang empatik lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi dan mengisyaratkan apa saja yang dibutuhkan atau dikehendaki orang lain. Sikap empati ini sangat diperlukan bagi teknisi, misalnya dalam mengenali suasana atau keadaan pelanggan pada saat negosiasi untuk membeli *spare part* bagi mesin cetaknya. Apabila dia tidak mampu mengenali emosi orang lain, dapat menyebabkan dia ditolak oleh pelanggan karena tidak bisa mengenali keadaan pelanggan pada saat itu.

Aspek yang terakhir adalah *handling relationship* yaitu seni membina hubungan, sebagian besar merupakan kemampuan mengelola emosi orang lain. Seni membina hubungan merupakan keterampilan yang menunjang popularitas, kepemimpinan, dan keberhasilan yang diharapkan teknisi. Teknisi yang mempunyai jaringan sosial yang cukup luas dan terjaga baik, orang-orang tersebut

dapat membantu dalam mencapai target kerjanya tersebut. Apabila dia tidak mampu membina hubungan baik dengan orang lain, baik dengan rekan kerja maupun dengan pelanggannya, bisa saja pekerjaannya akan terhambat atau mungkin terjadi kesalahpahaman, karena mereka kurang mampu mengkomunikasikan apa yang menjadi tujuan dari masing-masing orang.

Kelima dimensi diatas tidak berdiri sendiri-sendiri melainkan saling terkait satu dengan yang lain dan membentuk suatu tingkatan. Seseorang baiknya harus mengetahui dasar pemahaman dari kelima aspek kecerdasan emosional sampai pada kadar tertentu dan ketika ia tidak terlalu menguasai salah satu aspek, ia dapat mempelajari dan melatihnya supaya dapat menjadikannya lebih baik. Hal ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional lebih banyak diperoleh melalui belajar dan dapat berkembang sepanjang kehidupan sambil terus belajar dari pengalaman sendiri (Goleman, 1999).

Menurut Daniel Goleman (1999), faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kecerdasan emosional seseorang antara lain adalah hasil belajar dan terus berkembang sepanjang hidup sambil belajar dari pengalaman sendiri, karena adanya pengaruh lingkungan yang mencakup keluarga, teman sebaya. Pada saat bayi, seseorang belum mengetahui mengenai berbagai macam emosi yang dirasakan. Sejalan dengan perkembangannya, orang tua (keluarga) mengajarkan mengenai berbagai macam emosi yang dirasakan. Orang tua menjadi juru kunci dalam mengajarkan emosi pada anaknya, ketika orang tua tersebut belum mempunyai pemahaman yang cukup baik tentang dasar-dasar kecerdasan emosional, maka akan sulit untuk mengajarkan emosi secara efektif kepada anak.

Misalnya seorang ayah yang tidak bisa merasakan kesedihannya sendiri, tak mungkin untuk menolong anaknya dalam memahami perbedaan antara sedih karena seseorang meninggal, sedih karena menonton film yang mengharukan, dan kesedihan yang muncul bila sesuatu yang buruk terjadi pada seseorang yang disayangi oleh anak. Selain perbedaan ini terdapat pemahaman-pemahaman yang lebih canggih, misalnya amarah sering kali dipicu oleh perasaan sakit hati.

Terdapat tiga gaya mendidik anak yang secara emosional tidak efisien, yaitu: sama sekali mengabaikan perasaan anak, terlalu membebaskan, serta menghina tidak menunjukkan penghargaan terhadap perasaan anak. Orangtua yang sama sekali mengabaikan perasaan anak, memperlakukan masalah emosional anaknya sebagai hal kecil. Orangtua yang terlalu membebaskan anak, merupakan orangtua yang peka akan perasaan anak, mereka mencoba menenangkan semua kekecewaan dengan menggunakan tawar-menawar agar anak berhenti bersedih hati atau marah. Orangtua yang menghina, tidak menunjukkan penghargaan terhadap perasaan anak, biasanya suka mencela, mengecam bahkan menghukum keras anak mereka (Goleman, 2005:270).

Sedangkan gaya mendidik anak yang dianggap efektif adalah orang tua yang menanggapi perasaan anak dengan cukup serius untuk berupaya memahami apa yang sebenarnya membuat mereka marah dan menolong anak menemukan cara-cara positif untuk menenangkan perasaan. Orangtua yang terampil secara emosional memiliki anak-anak yang pergaulannya lebih baik dan memperlihatkan lebih banyak kasih sayang kepada orangtuanya, serta lebih sedikit bentrok dengan orangtuanya. Selain itu, anak-anak ini juga lebih pintar menangani emosinya,

lebih efektif menenangkan diri saat marah, dan tidak sering marah (Goleman, 2005:271).

Keterampilan emosional juga diasah dengan teman, terutama kemampuan empati (Goleman, 2005:271). Teman sebaya memberikan pengaruh dalam membentuk kecerdasan emosional seseorang. Teman sebaya juga sering dijadikan model dalam mengolah emosinya. Teman sebaya yang dapat mengungkapkan emosinya secara matang, dapat menangani emosi teman yang lain seperti menghibur, menolong, menunjukkan empati kepada teman dapat menjadi bahan pembelajaran untuk temannya yang lain (Goleman, 2005:157).

Proses belajar dari pengalaman dapat diperoleh dari lingkungan, misalnya lingkungan keluarga, pekerjaan, relasi dengan rekan kerja, dan pelanggan. Orang yang tidak mampu belajar mengenai emosi yang dirasakan, dia akan kebingungan untuk mengetahui apa yang sedang ia rasakan. Sehingga dia tidak bisa mengekspresikan sesuai dengan emosi yang sedang ia rasakan. Hal tersebut akan berpengaruh pada aspek-aspek kecerdasan emosional lainnya, sehingga kecerdasan emosionalnya akan kurang baik. Selain itu, semakin bertambah usia, maka diharapkan semakin mampu memanfaatkan kemampuan ini dalam menghadapi segala situasi dan kondisi.

Setiap teknisi menghadapi masalah yang berbeda-beda, begitu juga dengan cara mereka merespon masalah tersebut. Semakin beragam masalah yang diterima, maka semakin penting kecerdasan emosionalnya, karena semakin banyak alternatif jalan keluar yang dimilikinya untuk menyelesaikan masalah yang

dihadapi. (Daniel Goleman, 1995). Misalnya, keselarasan dalam mengendalikan emosi dan pikiran dengan maksud agar teknisi mampu berpikir positif dalam menghadapi situasi dan kondisi sesuai dengan tuntutan lingkungan. Teknisi yang mampu mengendalikan emosinya akan terlihat lebih mampu dan berhasil dalam mengatasi masalahnya sehingga tidak mengganggu aktivitas-aktivitas yang lain, terutama aktivitas dalam pekerjaan maupun kehidupannya sehari-hari.

Teknisi yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi dapat mengenali emosi dirinya dan emosi orang lain yang dapat memudahkan teknisi beradaptasi di lingkungan dimana ia akan melakukan pekerjaannya (melakukan kunjungan) dan ia pun bisa merasakan atau mengetahui apa yang sedang pelanggan butuhkan, sehingga ia bisa membuat kebutuhan tersebut menjadi dasar dalam pekerjaannya. Dia pun mampu menyelesaikan masalahnya dengan baik, karena dia tidak terbawa oleh emosi yang sedang dia rasakan. Dalam menghadapi masalah dia mampu memotivasi dirinya sendiri apabila ia gagal, sehingga ia tidak perlu merasa putus asa.

Teknisi yang memiliki kecerdasan emosional yang rendah kurang dapat mengenali emosi dirinya dan emosi orang lain yang membuat dia kesulitan dengan lingkungan baru dan kesulitan untuk menangkap kebutuhan pelanggan. Selain itu, dia pun akan kesulitan dalam memisahkan emosi dan pekerjaannya. Dia kurang mampu memotivasi diri sendiri, sehingga mudah putus asa dan mungkin saja bisa frustrasi. Hal ini akan mempengaruhi pekerjaannya dan mungkin pencapaiannya target kerjanya akan turun atau bahkan tidak tercapai sama sekali.

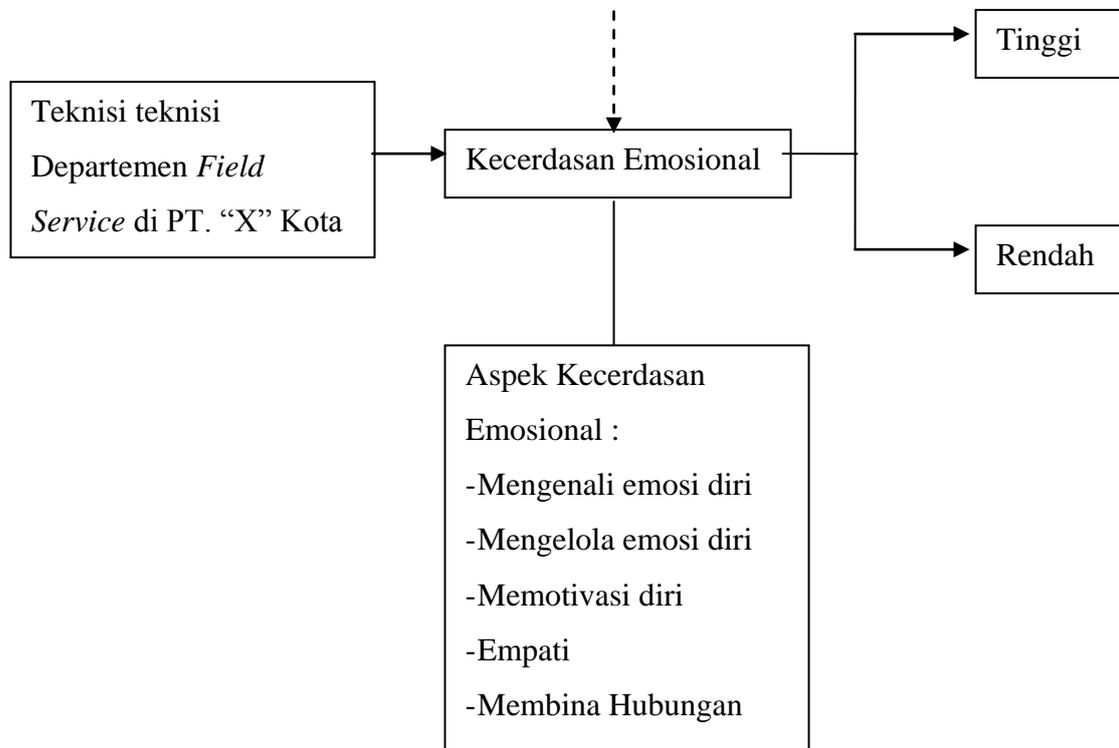
Skema kerangka berpikir :

Faktor yang mempengaruhi

Kecerdasan Emosional :

1. Lingkungan keluarga (orangtua)
2. Rekan kerja

**tas Kristen Maranatha**



**Bagan 1.1 Kerangka Pemikiran**

## 1.6 Asumsi

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti mengasumsikan :

- Kecerdasan emosional yang dimiliki oleh teknisi Departemen *Field Service* di PT. “X” Kota Bandung memiliki derajat yang berbeda-beda
- Kemampuan teknisi untuk menjalankan pekerjaannya secara profesional sangat berkaitan dengan kemampuannya dalam mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri dan memanfaatkan emosi secara produktif, empati dan mengenali emosi orang lain, dan membina hubungan baik dengan orang lain.
- Faktor yang mempengaruhi teknisi Departemen *Field Service* di PT. “X” Kota Bandung dalam memunculkan kecerdasan emosional ialah faktor pola asuh orang tua dan rekan kerja.