

## ABSTRAK

*Penelitian ini berjudul Studi Deskriptif mengenai Kecerdasan Emosi Karyawan Divisi Assurance Tingkat Junior pada Perusahaan Jasa “X” di Jakarta bertujuan untuk menguraikan dan menjabarkan tentang tingkat kecerdasan emosi pada karyawan divisi assurance tingkat junior perusahaan jasa “X” di Jakarta. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan divisi assurance tingkat junior pada perusahaan jasa “X” di Jakarta. Total sampel yang digunakan adalah 143 orang.*

*Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan teknik survey. Teori-teori yang digunakan adalah teori kecerdasan emosi yang berasal dari Daniel Goleman dan teori perkembangan yang berasal dari John W. Santrock.*

*Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang dibuat oleh peneliti dengan berdasarkan teori yang diungkapkan oleh Daniel Goleman (2001). Validitas hasil penelitian ini adalah berkisar antara -0.35-0.676 dengan 11 item yang tidak digunakan, yaitu item no. 1, 9, 10, 21, 28, 32, 33, 34, 36, 42, 49., sedangkan reliabilitasnya adalah 0.846 yang berarti memiliki realibitas yang tinggi.*

*Pada penelitian ini, terdapat factor-faktor yang dapat mempengaruhi kecerdasan emosi karyawan divisi assurance tingkat junior pada perusahaan jasa “X” di Jakarta, yaitu keluarga, kebudayaan, pendidikan, keadaan ekonomi dan hubungan dengan atasan dan rekan kerja.*

*Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebanyak 67.1% karyawan divisi assurance tingkat junior perusahaan jasa “X” di Jakarta memiliki tingkat kecerdasan emosi yang tergolong rendah dan sisanya, yaitu sebanyak 32.9% memiliki tingkat kecerdasan emosi yang tergolong tinggi.*

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi .....	viii
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Bagan .....	xii
Daftar Lampiran .....	xiii

### **Bab I Pendahuluan**

1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	11
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	
1.3.1 Maksud Penelitian .....	11
1.3.2 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Kegunaan Penelitian	
1.4.1 Kegunaan Teoritis .....	11
1.4.2 Kegunaan Praktis .....	12
1.5 Kerangka Pikir .....	13
1.6 Asumsi .....	23

### **Bab II Tinjauan Pustaka**

2.1 Pengertian Emosi .....	24
----------------------------	----

2.2 Emosi Dasar Manusia .....	24
2.3 Dua Jenis Pikiran .....	25
2.4 Sejarah Kecerdasan Emosi .....	26
2.5 Kecerdasan Emosi menurut Daniel Goleman .....	27
2.6 Teori Perkembangan .....	29

### **Bab III Metodologi Penelitian**

3.1 Desain Penelitian .....	33
3.2 Bagan Prosedur Penelitian .....	34
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	
3.3.1 Variabel Penelitian .....	34
3.3.2 Definisi Operasional .....	34
3.4 Alat Ukur	
3.4.1 Alat Ukur untuk Mengukur Kecerdasan Emosional .....	36
3.4.2 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	
3.4.2.1 Validitas Alat Ukur .....	39
3.4.2.2 Reliabilitas Alat Ukur .....	40
3.5 Teknik Penarikan Sampel dan Karakteristik Sampel	
3.5.1 Teknik Penarikan Sampel .....	41
3.5.2 Karakteristik Sampel .....	41
3.5 Teknik Analisis Data .....	41

## **Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### 4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Hasil Penelitian Kecerdasan Emosi .....	43
4.1.2 Gambaran Hasil Penelitian menurut 5 Aspek Kecerdasan Emosi ...	44
4.1.3 Gambaran Hasil Penelitian Tabulasi Silang antara masing-masing Aspek dan Kecerdasan Emosi .....	44
4.2 Pembahasan .....	45

## **Bab V Kesimpulan dan Saran**

5.1 Kesimpulan .....	53
5.2 Saran	
5.2.1 Saran Teoritis .....	53
5.2.2 Saran Praktis .....	54

Daftar Pustaka .....	xiv
----------------------	-----

Daftar Rujukan .....	xv
----------------------	----

Lampiran

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Aspek, Indikator dan Item Alat Ukur .....	37
Tabel 4.1 Tabel Gambaran Hasil Penelitian Kecerdasan Emosi .....	43
Tabel 4.2 Tabel Gambaran Hasil Penelitian berdasarkan Kelima Aspek Kecerdasan Emosi .....	44
Tabel 4.3 Tabel Gambaran Hasil Penelitian Tabulasi Silang Aspek 1 dan Kecerdasan Emosi .....	44
Tabel 4.4 Tabel Gambaran Hasil Penelitian Tabulasi Silang Aspek 2 dan Kecerdasan Emosi .....	44
Tabel 4.5 Tabel Gambaran Hasil Penelitian Tabulasi Silang Aspek 3 dan Kecerdasan Emosi .....	45
Tabel 4.6 Tabel Gambaran Hasil Penelitian Tabulasi Silang Aspek 4 dan Kecerdasan Emosi .....	45
Tabel 4.7 Tabel Gambaran Hasil Penelitian Tabulasi Silang Aspek 5 dan Kecerdasan Emosi .....	45

## DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Bagan Kerangka Pikir .....	22
Bagan 3.1 Bagan Prosedur Penelitian .....	34

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I	: Quesioner Kecerdasan Emosi
LAMPIRAN II	: Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur
LAMPIRAN III	: Data Mentah Hasil Perhitungan Statistik Hasil Perhitungan Tabulasi Silang
LAMPIRAN IV	: <i>Job Description</i> dan Stuktur Organisasi