

Pengaruh *Emotional Quotient*, *Intellectual Quotient* dan *Spiritual Quotient* terhadap Kinerja Karyawan

Ani Muttaqiyathun

Fakultas Ekonomi Universitas Ahmad Dahlan, Email: animtq@gmail.com

ABSTRACT

This research was aimed to analyzing the effect of emotional, intellectual and spiritual quotient upon administrative employee performance at Ahmad Dahlan University located in Jogjakarta. Multiple regression analysis was applied in the research. F test was employed to examine the effect of all independent variables upon administrative employee performance, and t-test was employed to examine the partial effect.

The result show that the administrative employee performance significantly affected by emotional, intellectual and spiritual quotient, both together and partial. But spiritual quotient give more contribution influence to administrative employee performance than emotional quotient and intellectual quotient. Base on the result, emotional, intellectual and spiritual quotient also show very significantly influence in case to increase administrative employee optimum performance until 48% (R Square = 0,48). The rest 52% was cause by other variables from outside this research like: institutional policy, institutional facility etc.

Key words: emotional quotient, intellectual quotient, spiritual quotient and performance

PENDAHULUAN

Perkembangan peradaban manusia hingga era informasi dan globalisasi ini menunjukkan betapa besarnya perubahan yang terjadi karena usaha manusia untuk menjalani hidupnya secara lebih baik. Setiap orang memainkan peranan penting dalam membantu kelompok, organisasi atau masyarakat untuk mencapai tujuan mereka. Orang yang mempunyai bakat atau kualitas tertentu yang diharapkan menjadi pemimpin misalnya, karisma, pandangan ke depan, daya persuasi dan intensitas.

Beberapa ahli telah mengemukakan bahwa agar orang menjadi efektif keterlibatannya dalam organisasi apalagi menjadi pegawai ataupun pemimpin, maka harus mengikutsertakan emosi dalam kehidupan organisasi dan belajar menghargai dengan baik dalam mengelola emosi pada diri kita sendiri dan orang lain. Emosi adalah pengorganisasian yang hebat dalam bidang pikiran dan perbuatan. Namun demikian, hal itu tidak dapat dipisahkan dari penalaran dan rasionalitas. Emosi berfungsi membangkitkan intuisi dan rasa ingin tahu, kemudian akan membantu mangantisipasi masa depan yang tidak menentu dan merencanakan tindakan-tindakan yang sesuai.

Emotional Intelligence atau lebih populer dengan *Emotional Quotient* (EQ) adalah kemampuan untuk memantau perasaan dan emosi baik pada diri sendiri maupun pada orang lain, memilah-milah semuanya dan menggunakan informasi tersebut untuk membimbing pikiran dan tindakan (Rumiati, 2007). Menurut Cooper dan Sawaf (1998) *Emotional Quotient* (EQ) juga berperan membantu *Intellectual Quotient* (IQ) manakala seseorang perlu memecahkan masalah-masalah penting atau membuat keputusan penting dan memungkinkan seseorang untuk melakukan hal-hal tersebut dalam waktu singkat.

Profesi sebagai karyawan administratif dalam sebuah perguruan tinggi dituntut mampu melayani semua pihak, baik dosen, mahasiswa maupun pihak luar dengan efektif, efisien dan memuaskan semua pihak. Selain itu karyawan juga harus memiliki kemampuan untuk bekerjasama dengan tim. Zohar dan Marshal (2002) mengatakan bahwa bekerja menjadi karyawan maupun pemimpin yang penuh pengabdian adalah pekerjaan yang tertinggi di jalan spiritual. Orang-orang ini berkesempatan untuk mengabdikan, melayani dan menyenangkan orang yang mereka hadapi. Meskipun jalan tersebut sesungguhnya menuntut integritas besar. Seseorang yang ada dalam kecerdasan spiritual akan mampu mengabdikan pada kelompok, komunitas, bisnis atau bangsanya karena terdorong oleh mitos dan tradisi mereka sendiri. Mereka tidak terlalu mengilhami atau menantang orang-orang yang mengikutinya. Mereka benar-benar dapat memenangkan hatinya. Bentuk paling cerdas secara spiritual untuk melangkah adalah bekerja melayani dengan penuh pengabdian.

Menjadi karyawan membutuhkan kedua sisi otak kita, kedua unsur sifat kita dan ketergantungan pada yang terbaik pada diri pria maupun wanita. Studi yang sedang berkembang saat ini mengidentifikasikan berbagai kekuatan seperti kemampuan menyampaikan, mendengarkan, memelihara, memperdulikan dan berbelas kasih. Nggermanto (2002) mengatakan, dewasa ini ada tiga macam kecerdasan yang mesti harus dimiliki seseorang yaitu *Emotional Quotient* (EQ), *Intellectual Quotient* (IQ) dan *Spiritual Quotient* (SQ). Ketiga unsur ini saling berkaitan satu sama lain. Kecerdasan intelektual (IQ) adalah syarat minimum kompetensi, sementara untuk mencapai puncak, kecerdasan spiritual (SQ) lebih berperan sedangkan kecerdasan emosional mencakup kemampuan-kemampuan yang berbeda tetapi saling melengkapi dengan kecerdasan akademik yaitu kemampuan kognitif yang diukur dengan IQ. Masih menurut Nggermanto (2002) mengatakan bahwa IQ menentukan sukses seseorang sebesar 20%, sedangkan EQ memberikan kontribusi 80%. Kecerdasan emosi seseorang dapat dikembangkan lebih baik, lebih menantang dan lebih prospek dibanding IQ. Kecerdasan emosi dapat diterapkan secara luas untuk bekerja, belajar, mengajar dan lain-lain. Lebih jauh lagi, pengembangan EQ membuka pintu bagi kemajuan kecakapan manusia yang lebih substansial yaitu kecerdasan spiritual (SQ).

Cooper dan Sawaf (1998) mengatakan kekuatan yang mendorong kecerdasan dalam

dunia usaha abad ke-20 adalah IQ dan berdasarkan bukti-bukti yang masih banyak di penghujung abad ke-21 yang lebih berperan adalah EQ dan banyak lagi bentuk-bentuk kecerdasan praktis serta kreatif yang terkait. Namun, dalam banyak kasus, banyak orang yang karena begitu terpusat pada angka-angka dan garis-garis yang dingin dan kaku. Mereka tidak pernah bersentuhan dengan mekanisme penggerak dalam hati, yang sesungguhnya adalah modal dan pencetus karya-karya istimewa dan kreatif yang diperlukan oleh perusahaan dan organisasi manapun untuk menjadi pemimpin dalam bidang masing-masing di tengah pergolakan dan kerancuan akibat pasar global.

Sebagian di antara kita beruntung karena dikaruniai baik IQ maupun EQ tinggi. Namun, sebagian yang lain mempunyai kekurangan pada salah satu atau keduanya. Kecerdasan emosional dan bentuk kecerdasan-kecerdasan yang lain sebetulnya saling menyempurnakan dan saling melengkapi. Emosi menyulut kreatifitas, kolaborasi, inisiatif dan transformasi sedangkan penalaran logis berfungsi mengatasi dorongan-dorongan yang keliru dan menyelaraskan tujuan dengan proses dan teknologi dengan sentuhan manusiawi. Emosi ternyata juga salah satu kekuatan penggerak. Bukti menunjukkan bahwa nilai-nilai dan watak dasar seseorang dalam hidup ini tidak berakar pada IQ tetapi pada kemampuan emosional.

Cooper dan Sawaf (1998) menyampaikan bahwa gaya kerja masa kini yang lebih cepat berubah, lebih terbuka, dan lebih luwes merupakan kondisi yang baik sekali bagi perpaduan antara intelektualitas dan kecerdasan emosional, khususnya dalam masalah saling membantu dengan orang lain untuk memecahkan masalah dan memanfaatkan peluang. Titik pertemuan lahirnya kecerdasan emosional yaitu dengan tetap mengasah pikiran intelektual sambil mengakui keberadaan suara hati. Ginanjar (2001) mengutip tulisan Scott Fitzgerald bahwa ukuran paling tepat untuk menguji kecerdasan tingkat tinggi adalah kemampuan menyimpan dua gagasan berlawanan dalam pikiran secara bersamaan, namun masih mempunyai kemampuan untuk berfungsi. Kecerdasan tingkat tinggi memadukan EQ dan IQ dan tidak hanya mempertahankan kemampuan berfungsi tapi juga menjadikannya lebih baik.

Banyak studi yang mengungkapkan bahwa emosi penting sebagai energi pengaktif untuk nilai-nilai etika serta untuk modal sosial yang berupa kemampuan membangun, mempertahankan hubungan-hubungan bisnis yang menguntungkan dan didasarkan saling percaya. Yang paling penting dari semua ini adalah sesuatu yang tampaknya dimiliki oleh setiap pemimpin besar yaitu kemampuan membangkitkan semangat. Ini kurang lebih sama dengan yang secara umum disebut kemampuan memotivasi diri dan orang lain.

Berbagai masalah yang kita hadapi dewasa ini membutuhkan pemecahan dan pendekatan yang berbeda dari sekedar menggunakan pengetahuan. Ada tiga bentuk kebenaran menurut Pitirim Sorokin yaitu penginderaan, rasional dan intuitif. Kebenaran yang pal-

ing mendasar, paling penting dan paling mendalam adalah kebenaran intuitif. Banyak tokoh mengatakan kebenaran ini sebagai insting batiniah. Menurut Nggermanto (2002) IQ adalah kecerdasan manusia yang digunakan untuk berhubungan dengan mengelola alam. IQ setiap orang dipengaruhi oleh materi otaknya yang ditentukan oleh factor genetika. Meski demikian, potensi IQ sangat besar. Sedangkan EQ adalah kecerdasan manusia yang terutama digunakan untuk berhubungan dan bekerjasama dengan manusia lainnya. Potensi EQ manusia lebih besar dibanding IQ. Sedangkan SQ adalah kecerdasan manusia yang digunakan untuk berhubungan dengan Tuhan. Lebih jelasnya, SQ merupakan kemampuan seseorang untuk memecahkan persoalan makna dan nilai untuk menempatkan perilaku dan hidup kita dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya, serta menilai bahwa jalan hidup yang kita pilih memiliki makna yang lebih baik daripada yang lain. Potensi SQ setiap orang sangat besar dan tidak dibatasi oleh faktor keturunan, lingkungan atau materi lainnya.

Penelitian ini akan dilakukan untuk mengetahui pengaruh EQ, IQ dan SQ terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini menarik dilakukan karena perkembangan ilmu yang semakin pesat, dimana karyawan memiliki peran yang sangat penting sebagai orang yang menjalankan fungsi pelayanan, sehingga unsur penting dalam penilaian kinerja karyawan adalah kepuasan pelanggan/pihak yang dilayani.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang EQ, IQ dan SQ yang melekat pada karyawan dengan perumusan masalah sebagai berikut: "Adakah pengaruh faktor EQ, IQ dan SQ terhadap kinerja karyawan, baik secara parsial maupun secara serentak? Apabila ada pengaruh, faktor manakah yang paling dominan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan".

KAJIAN TEORI

Emotional Quotient (EQ)

Pengertian *emotional intelligence* atau kecerdasan emosi diartikan oleh beberapa pakar antara lain menurut Goleman (1999) yang mengatakan bahwa kecerdasan emosi adalah kemampuan mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam berhubungan dengan orang lain. Sedangkan menurut Cooper dan Sawaf (1998) kecerdasan emosi adalah kemampuan merasakan, memahami dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, koneksi dan pengaruh yang manusiawi. Lain lagi menurut Salovey dan Mayer yang dikutip Goleman (1999) bahwa kecerdasan emosi adalah kemampuan memantau dan mengendalikan perasaan sendiri dan orang lain, serta menggunakan perasaan sendiri dan orang lain kemudian menggunakan perasaan-perasaan itu untuk memandu pikiran dan tindakan.

Ginancar (2003) menyebut kecerdasan emosional sebagai sebuah kemampuan untuk mendengarkan bisikan emosi dan menjadikannya sebagai sumber informasi maha penting untuk memahami diri sendiri dan orang lain demi mencapai sebuah tujuan. Silalahi (2005) menyebutnya sebagai kemampuan seseorang mengendalikan emosinya saat menghadapi situasi yang menyenangkan maupun menyakitkan.

Dari beberapa pengertian di atas dapat diartikan bahwa kecerdasan emosi adalah suatu kemampuan seseorang dalam mengelola emosi dan perasaannya secara tepat dan efektif untuk berhubungan atau bekerjasama dengan orang lain, untuk mencapai suatu tujuan. Seseorang yang EQ nya rendah biasanya dicirikan, pertama, jika bicara cenderung menyakitkan dan menyalahkan pihak lain sehingga persoalan pokok bergeser oleh pertengkaran ego pribadi, dan kemudian persoalan tidak selesai bahkan bertambah. Kedua, rendahnya motivasi kinerja anak buah untuk meraih prestasi karena tidak mendapat dorongan dan apresiasi dari atasan. Menurut riset panjang yang dilakukan Goleman seperti dikutip Silalahi (2005) menyimpulkan, kecerdasan intelektual bukan dominan dalam keberhasilan seseorang, terutama dalam dunia bisnis maupun sosial. Banyak sarjana yang cerdas dan saat kuliah selalu menjadi bintang kelas, namun ketika masuk dunia kerja menjadi anak buah teman sekelasnya yang prestasi akademisnya pas-pasan. EQ tinggi akan membantu seseorang dalam membangun relasi social dalam lingkungan keluarga, kantor, bisnis maupun sosial.

Emotional Quotient mempunyai kerangka kerja yang berfungsi untuk mengukur EQ seseorang atau diri kita sendiri dalam kehidupan kita sehari-hari. Goleman (1999) merancang kerangka kerja EQ yang terdiri dari lima unsur, yaitu:

- a. Kesadaran diri, terdiri dari: kesadaran emosi, penilaian secara teliti dan percaya diri.
- b. Pengaturan diri, terdiri dari: pengendalian diri, dapat dipercaya, waspada, adaptif dan inovatif.
- c. Motivasi, terdiri dari: dorongan prestasi, komitmen, inisiatif dan optimisme.
- d. Empati, terdiri dari: memahami orang lain, orientasi pelayanan, mengembangkan orang lain, mengatasi keragaman dan kesadaran politis
- e. Ketrampilan sosial, terdiri dari: pengaruh, komunikasi, kepemimpinan, katalisator perubahan, manajemen konflik, pengikat jaringan kolaborasi dan kooperasi serta kerjasama tim.

Emotional Intelligence (EQ) atau kecerdasan emosional seseorang dapat dikembangkan lebih baik, lebih menantang dan lebih prospek dibanding IQ. Cara mengembangkan EQ banyak diusulkan oleh para praktisi. Salahsatunya adalah dari Steiner yang dikutip Nggermanto (2002) yaitu:

- a. Membuka hati, hal ini merupakan langkah pertama karena hati adalah simbol pusat emosi. Kita mulai dengan membebaskan pusat perasaan kita dari impuls dan pengaruh

yang membatasi kita untuk menunjukkan cinta satu sama lain. Tahap-tahap untuk membuka hati adalah dengan memberikan stroke kepada teman, meminta, menerima atau menolak stroke dan memberikan stroke itu sendiri.

- b. Menjelajahi dataran emosi. Dengan menjelajahi dataran emosi kita akan menjadi bijak menanggapi perasaan kita dan perasaan orang di sekitar kita. Tahapan menjelajahi emosi adalah, pernyataan tindakan atau perasaan, menerima pernyataan tindakan atau perasaan, menanggapi percikan intuisi dan validasi percikan emosi.
- c. Mengambil tanggungjawab. Setiap orang harus mengerti permasalahan, mengakui kesalahan dan keteledoran yang terjadi, membuat perbaikan dan memutuskan bagaimana mengubah segala sesuatunya. Langkah-langkah untuk menjadi bertanggungjawab adalah dengan mengakui kesalahan kita, menerima atau menolak pengakuan, meminta maaf dan menerima atau menolak permintaan maaf.

Intellectual Quotient (IQ)

Tulisan Sukardi yang dikutip Baharina (2002) menyatakan ada beberapa pengertian IQ atau *Intelligence Quotient*, antara lain: yang disampaikan Wechsler bahwa intelegensi adalah kemampuan bertindak dengan menetapkan suatu tujuan, untuk berfikir secara rasional dan untuk berhubungan dengan lingkungan sekitarnya secara memuaskan. Sedang Stern mengartikan intelegensi sebagai kemampuan untuk mengetahui problem serta kondisi baru, kemampuan berpikir abstrak, kemampuan bekerja, kemampuan menguasai tingkah laku instingtif, serta kemampuan menerima hubungan yang kompleks. Ada lagi penulis yang mengartikan intelegensi secara cukup sederhana yaitu kemampuan berpikir abstrak.

Berdasarkan pada pengertian-pengertian di atas, jelaslah bahwa intelegensi pada hakikatnya merupakan suatu kemampuan dasar yang bersifat umum untuk memperoleh suatu kecakapan yang mengandung berbagai komponen.

Dalam menggambarkan secara sepintas tentang intelegensi sebagai suatu kemampuan dasar yang bersifat umum telah dikembangkan berbagai teori diantaranya:

- a. Teori Daya, yang mengungkapkan bahwa jiwa manusia terdiri dari berbagai daya misalnya, ingatan, fantasi, penalaran dan sebagainya. Masing-masing daya pada jiwa manusia terpisah antara satu dengan lainnya.
- b. Teori Dwi Faktor, yang dikembangkan oleh Spearman yang menyatakan bahwa kecakapan intelektual terdiri dari dua macam kemampuan mental yaitu, intelegensi umum, dan kemampuan spesifik. Kedua faktor ini bekerja bersama-sama sebagai satu kesatuan dan kemampuan seseorang untuk bertindak dalam setiap situasi juga bergantung pada kedua faktor tersebut.
- c. Teori Multi Faktor. Teori ini dikembangkan oleh Thorndike yang menyatakan bahwa