

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Aktivitas suatu organisasi tidak dapat dipisahkan dari potensi sumber daya alam dan sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan unsur yang paling menentukan berhasil tidaknya pencapaian tujuan organisasi. Sejalan dengan hal ini Richard M. Steers yang disadur oleh Magdalena (1985:134) mengemukakan bahwa: "Di samping faktor struktur, teknologi dan lingkungan yang mempengaruhi efektivitas, barangkali kontribusi yang paling langsung bagi keberhasilan organisasi datang dari perilaku pekerjanya sendiri. Para pekerjalah yang membentuk struktur organisasi dan memanfaatkan teknologi organisasi." Oleh karena itu dibutuhkan pengelolaan sumber daya manusia yang baik sehingga mampu mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan.

Dalam menghadapi era persaingan ini, setiap perusahaan akan berusaha untuk mempertahankan keberlangsungan hidup perusahaannya masing-masing. Salah satu cara adalah membenahi produktivitas kerja perusahaan, karena dengan meningkatkan produktivitas kerja otomatis kelangsungan hidup perusahaan akan terus berjalan. Upaya peningkatan itu melalui perbaikan metode kerja atau prosedur pekerjaan yang lebih efektif. Perusahaan yang produktif adalah perusahaan yang memiliki produktivitas kerja yang tinggi. Meningkatkan produktivitas melalui orang berarti menciptakan iklim kebersamaan dan komitmen dalam perusahaan.

Permasalahan yang sering dijumpai di berbagai organisasi perusahaan salah satunya adalah mengenai produktivitas kerja pegawai yang rendah. Di Indonesia produktivitas kerja pegawai dianggap belum memenuhi standar yang diharapkan. Dalam sebuah artikel di harian Kompas Sabtu tanggal 12 Februari 2005, disebutkan bahwa :

Di negeri ini, tenaga kerja masih dianggap sebagai beban, bukan aset. Data Badan Pusat Statistik tahun 2003 menunjukkan, hanya sekitar 2,7 persen dari angkatan kerja di Indonesia yang berpendidikan perguruan tinggi, sementara 54,6 persen angkatan kerja adalah tamatan sekolah dasar atau tidak menamatkan sekolah dasar. Namun, kondisi memprihatinkan itu tidak membenarkan pandangan bahwa tenaga kerja kita bukanlah aset ekonomi.

Hal ini menunjukan bahwa salah satu faktor besar penyebab rendahnya produktivitas kerja di Indonesia adalah karena tingkat pendidikan yang rendah.

Ada satu temuan menarik dari sebuah penelitian tentang daya saing dan produktivitas Indonesia dengan negara-negara ASEAN yang ditulis oleh Didik Prihadi Soembodo, yang mengatakan bahwa :

Menurut laporan World Economic Forum tahun 2003-2004 daya saing Indonesia menduduki peringkat ke 37 pada tahun 1999, turun menjadi 44 tahun 2000, menurun lagi ke urutan 49 tahun 2001, merosot ke urutan 69 di tahun 2002 dan pada tahun 2003 mencapai peringkat terendah menjadi ke 72. Disini terlihat bahwa daya saing Indonesia terus merosot terutama bila dibandingkan dengan negara-negara ASEAN. Di tingkat ASEAN Singapore pada tahun 2003 dan 2002 ada di peringkat 6, Malaysia 2003 di urutan 29 turun dari 27 tahun 2002. Thailand tahun 2003 ada di urutan 32 turun dari peringkat 30 di tahun 2002, sementara Vietnam ada di peringkat 60 tahun 2003 dan menurun dari 56 di tahun 2002. Philipine ada di peringkat 66 tahun 2003 turun dari peringkat 62 di tahun 2002. Dapat dilihat dari tabel berikut :

**Tabel 1.1**  
**Pertumbuhan Produktivitas Di Negara-Negara ASEAN Didasarkan Pada**  
**Total Factor Productivity (TFP) Menurut Tahun**

Tahun	Indonesia	Malaysia	Philipine	Singapore	Thailand	Vietnam
1980-1984	-0,32	0,74	-2,34	-0,29	0,37	NA
1985-1989	-0,47	0,20	0,49	1,25	3,66	2,02
1990-1994	0,82	3,36	-1,68	2,33	2,14	4,12
1995-1999	-3,67	0,32	1,03	-0,41	-2,16	3,22
1980-2000	-0,80	1,29	-0,37	0,78	1,00	3,27

Sumber : Survey Report APO (Asian Productivity Organization), 2004

(<http://www.apindo.or.id/menu3-artikel-detail.php>)

Dari tabel di atas dapat terlihat bahwa daya saing Indonesia dari tahun ke tahun mengalami penurunan di bandingkan dengan negara-negara ASEAN yang lain, hal ini disebabkan karena rendahnya produktivitas kerja di Indonesia. Untuk meningkatkan daya saing dengan negara lain salah satu caranya dengan meningkatkan produktivitas kerja sumber daya manusia di Indonesia, karena sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam memajukan daya saing dalam dunia usaha di dalam maupun luar negeri. Disamping itu sumber daya manusia juga diperlukan oleh setiap organisasi sebagai sumber daya pendukung utama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Sumber daya manusia yang berkualitas akan turut memajukan organisasi sebagai suatu wadah peningkatan produktivitas kerja. Kedudukan strategis untuk meningkatkan produktivitas organisasi adalah pegawai, yaitu individu-individu yang bekerja pada suatu organisasi atau perusahaan. Pegawai yang kompeten memiliki karakteristik dari produktivitas kerjanya. Peningkatan produktivitas

dapat terwujud dengan kecerdasan yang dimiliki pegawainya baik kecerdasan intelektual maupun emosional, serta aspek lain yang dapat mempengaruhi produktivitas kerjanya.

Setiap organisasi perlu mengembangkan keunggulan komparatif yang dinamis, yakni sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas, produktif, dan profesional. Rendahnya produktivitas sering kali dikaitkan dengan tingkat pendidikan. Diasumsikan makin tinggi tingkat pendidikan seseorang, makin tinggi pula tingkat produktivitas yang mungkin dapat dicapainya. Padahal pada kenyataannya tingkat pendidikan tinggi tidak menjamin produktivitas kerja dapat dicapai. Pada Bank Jabar sebagian besar karyawan berpendidikan tinggi tetapi tetap saja produktivitas kerja karyawan belum maksimal.

**Tabel 1.2**  
**Tingkat Pendidikan Karyawan**  
**Pada Kantor Pusat Bank Jabar**

Pendidikan	Jumlah/Orang
Pasca Sarjana	15
Sarjana	54
Sarjana Muda/D3	33
SLTA dan Lainnya	20
Jumlah Pegawai	122

Sumber : Divisi Sumber Daya Manusia Bank Jabar

Pada Bank Jabar sendiri, tingkat produktivitas kerja para pegawainya masih dapat dirasa kurang atau belum maksimal, hal tersebut tentu saja disebabkan oleh banyak faktor yang berbeda-beda dari setiap karyawannya. Menurut kepala pengembangan SDM, Sanusi Effendi (2005) mengemukakan bahwa: "Salah satu faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan

## Penilaian Prestasi Kerja Karyawan Kantor Pusat Bank Jabar

Periode Penilaian : TW III/2005

No.	Nama	Divisi	Nilai	Kategori
1.	AN	HRD	30	Cukup Baik
2.	RK	HRD	26	Sedang
3.	BM	HRD	30	Cukup Baik
4.	AJ	HRD	24	Kurang
5.	RR	HRD	24	Kurang
6.	JK	HRD	23	Kurang
7.	RT	HRD	23	Kurang
8.	MR	HRD	23,5	Kurang
9.	PP	HRD	23	Kurang
10.	PT	FINANCE CONTROL	24	Kurang
11.	VV	FINANCE CONTROL	24	Kurang
12.	KS	FINANCE CONTROL	24,5	Kurang
13.	SP	FINANCE CONTROL	24	Kurang
14.	YT	FINANCE CONTROL	23	Kurang
15.	BR	SYARIAH BUSSINES	24	Kurang
16.	AN	SYARIAH BUSSINES	22	Kurang
17.	CH	SYARIAH BUSSINES	21	Kurang
18.	RT	SYARIAH BUSSINES	20	Kurang
19.	TU	TREASURY	21	Kurang
20.	TT	TREASURY	24	Kurang
21.	AA	TREASURY	20	Kurang
22.	MM	TREASURY	20	Kurang
23.	NN	TREASURY	21	Kurang
24.	NU	TREASURY	23	Kurang
25.	RK	CREDIT	20,5	Kurang
26.	SM	CREDIT	24	Kurang
27.	SS	CREDIT	24	Kurang
28.	AF	CREDIT	22	Kurang
29.	SR	CREDIT	21	Kurang
30.	ES	CREDIT	22	Kurang
31.	AB	CREDIT	22,5	Kurang
32.	TA	INFORMATION TECHNOLOGY	21,5	Kurang
33.	RK	INFORMATION TECHNOLOGY	20,7	Kurang
34.	BL	INFORMATION TECHNOLOGY	24	Kurang
35.	BB	INFORMATION TECHNOLOGY	23	Kurang
36.	SH	INFORMATION TECHNOLOGY	23,8	Kurang
37.	CM	INFORMATION TECHNOLOGY	23,5	Kurang
38.	MM	INFORMATION TECHNOLOGY	22	Kurang
39.	BR	INFORMATION TECHNOLOGY	21	Kurang
40.	WT	PLANNING DEVELOPMENT	20,6	Kurang
41.	NR	PLANNING DEVELOPMENT	20,7	Kurang
42.	TS	PLANNING DEVELOPMENT	21	Kurang
43.	RK	PLANNING DEVELOPMENT	21	Kurang
44.	AN	PLANNING DEVELOPMENT	24	Kurang
45.	DI	PLANNING DEVELOPMENT	24	Kurang
46.	AN	GENERAL AFFAIR	22	Kurang
47.	RS	GENERAL AFFAIR	30	Cukup Baik
48.	JK	GENERAL AFFAIR	25	Sedang
49.	SP	GENERAL AFFAIR	25	Sedang
50.	JH	GENERAL AFFAIR	24	Kurang
51.	KN	GENERAL AFFAIR	23,6	Kurang
52.	MT	GENERAL AFFAIR	22	Kurang
53.	MY	INTERNAL AUDIT	23	Kurang
54.	YD	INTERNAL AUDIT	21	Kurang
55.	CT	INTERNAL AUDIT	23	Kurang
56.	DN	INTERNAL AUDIT	20	Kurang
57.	ZH	INTERNAL AUDIT	23,6	Kurang
58.	SR	INTERNAL AUDIT	21	Kurang
59.	SF	INTERNAL AUDIT	20,5	Kurang
60.	NH	INTERNAL AUDIT	23	Kurang

Sumber: Dokumen formulir penilaian prestasi kerja karyawan Kantor Pusat Bank Jabar

selain kecerdasan intelektual, kecerdasan emosi memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan, karena orang yang memiliki IQ tinggi belum tentu dapat bekerja secara produktif, sedangkan karyawan yang memiliki IQ biasa tetapi EQ tinggi, ia bisa bekerja lebih produktif. Karena selama ini di Bank Jabar faktor yang menyebabkan produktivitas kerja karyawan rendah adalah sikap mental yang negatif dalam diri karyawan seperti rendahnya semangat kerja karyawan yang menyebabkan karyawan tidak dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik, prestasinya kerja rendah dan produktivitas kerja pun menurun.”

Berikut ini disajikan data penilaian hasil kerja sebagian karyawan per triwulan periode triwulan III tahun 2005 pada Divisi SDM (Nama karyawan memakai inisial) :

**Tabel 1.3**  
**Penilaian Hasil Kerja Karyawan Kantor Pusat Bank Jabar**

*Periode Penilaian : TW III/2005*

Nama	AN	RK	BM	AJ	RR	JK
Jabatan	Adminitrasi kepegawaian	Analisis Pelatihan	Analisis Kepegawaian	Asisten Pengembangan SDM	Asisten Administrasi kepegawaian	Analisis Kesejahteraan pegawai
Hasil Kerja	6	5	6	5	4	5
Kehadiran	6	6	6	5	5	4
Pemanfaatan Waktu Kerja	6	4	6	5	5	5
Sifat Pribadi	6	5	6	5	5	4
Potensi	6	6	6	4	5	5
Total Nilai	30	26	30	24	24	23
Kategori	Cukup Baik	Sedang	Cukup Baik	Kurang	Kurang	Kurang

Sumber : Dokumen formulir penilaian hasil kerja karyawan Kantor Pusat Bank Jabar

Dari data penilaian prestasi kerja sebagian karyawan per triwulan periode triwulan III tahun 2005 tersebut di atas, dapat diketahui bahwa nilai rata-rata dari hasil kerja karyawan berada pada kategori kurang (data terdapat pada lampiran), karena klasifikasi penilaian menurut pimpinan pengembangan SDM Effendi Sanusi disajikan dalam tabel berikut ini :

**Tabel 1.4**  
**Kategori Penilaian Prestasi Kerja Karyawan**  
**Kantor Pusat Bank Jabar**

Nilai	Kategori
40 - 44	Sangat Baik
35 - 39	Baik
30 - 34	Cukup Baik
25 - 29	Sedang
0 - 24	Kurang

Dari tabel penilaian prestasi kerja karyawan menunjukkan bahwa prestasi kerja karyawan belum optimal, hal ini diperkuat oleh pernyataan Kepala Pengembangan SDM, Sanusi Effendi (2005) yang mengatakan bahwa sebagian besar karyawan prestasi kerjanya masih di bawah rata-rata, rendahnya semangat kerja karyawan, keterampilan mental karyawan yang cepat kadaluarsa, sikap dan perilaku karyawan yang lekas puas, dan dalam bekerja karyawan kurang kreatif dan inovatif sehingga karyawan tidak bisa menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat. Hal ini menunjukkan bahwa produktivitas kerja karyawan masih rendah. Padahal pada kenyataannya sebagian besar karyawan memiliki pendidikan yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kecerdasan intelektual (IQ) yang tinggi belum tentu atau tidak selalu dapat menghasilkan produktivitas kerja yang tinggi pula. Oleh karena itu diperlukan kecerdasan emosional untuk menunjang

peningkatan produktivitas kerja karyawan. Karena menurut pendapat Daniel Goleman (2000:102) bahwa :

IQ dan EQ merupakan dua sahabat yang saling melengkapi, namun memiliki perbedaan. IQ tidak berubah sepanjang waktu, IQ pada saat masuk sekolah sampai dengan IQ pada saat lulus tidak akan mengalami perubahan. EQ berubah sejalan dengan pengalaman dan keinginan belajar. Ibaratnya EQ, IQ hanya merupakan pengetahuan tanpa tenaga dan gairah.

Oleh karena itu diperlukan keseimbangan antara kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional sehingga dapat menghasilkan produktivitas kerja yang maksimal. Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka penulis mempunyai anggapan bahwa kecerdasan emosional merupakan salah faktor yang dapat meningkatkan produktivitas kerja. Dan atas anggapan ini, penulis mencoba melakukan penelitian lebih lanjut tentang "Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Kantor Pusat Bank Jabar".

## **1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah**

Sumber daya manusia memegang peranan utama dalam proses peningkatan produktivitas, karena alat produksi dan teknologi pada hakekatnya merupakan hasil pengorbanan. Pada umumnya produktivitas yang semakin tinggi merupakan pendayagunaan sumber daya secara efisien karena suatu organisasi atau perusahaan dalam proses produksinya harus selalu memperhatikan dan mempertimbangkan bagaimana caranya mencapai produktivitas yang tinggi dengan sumber daya atau faktor-faktor produksi yang sudah ada.

Faktor manusia memegang peranan penting dalam sebuah organisasi dan perlu mendapat perhatian serius dalam meningkatkan produktivitas kerja. Secara

filosofi menurut Ahmad Tohardi (2002:254) berpendapat bahwa “Produktivitas merupakan fitrah manusia di mana makna produktivitas adalah keinginan (*the will*) dan upaya (*effort*) manusia untuk selalu meningkatkan kualitas kehidupan dan penghidupan di segala bidang.”

Untuk meningkatkan produktivitas dipengaruhi oleh beberapa faktor di antaranya adalah karyawan harus memiliki keterampilan, salah satunya yaitu keterampilan emosional. Orang dengan keterampilan emosional yang berkembang baik, berarti kemungkinan besar ia akan bahagia dan berhasil dalam kehidupan, menguasai kebiasaan pikiran yang mendorong produktivitas mereka. Orang yang tidak dapat menghimpun kendali tertentu atas kehidupan emosionalnya akan mengalami pertarungan batin yang merampas kemampuan mereka untuk berkonsentrasi pada karir/pekerjaan ataupun untuk memiliki pikiran yang jernih.

Selain kecerdasan emosional diperlukan juga kecerdasan spiritual untuk meningkatkan produktivitas kerja seseorang karena antara kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual keduanya memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan produktivitas kerja seseorang. Karena keterbatasan waktu, tenaga dan kemampuan yang dimiliki, maka penulis hanya meneliti kecerdasan emosional saja.

Dari uraian yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat dirumuskan masalah-masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran kecerdasan emosional yang dimiliki karyawan pada Kantor Pusat Bank Jabar?

2. Bagaimana gambaran produktivitas kerja karyawan pada Kantor Pusat Bank Jabar?
3. Sejauhmana pengaruh kecerdasan emosional terhadap produktivitas kerja karyawan pada Kantor Pusat Bank Jabar?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1. Tujuan Umum**

Tujuan penelitian ini secara umum adalah untuk memperoleh gambaran umum tentang pengaruh kecerdasan emosional terhadap produktivitas kerja karyawan pada Kantor Pusat Bank Jabar.

#### **1.3.2. Tujuan Khusus**

Secara khusus tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui kecerdasan emosional yang dimiliki oleh karyawan pada Kantor Pusat Bank Jabar.
- b. Untuk mengetahui produktivitas kerja karyawan pada Kantor Pusat Bank Jabar.
- c. Untuk mengetahui pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada Kantor Pusat Bank Jabar.

### **1.4 Kegunaan Penelitian Penelitian**

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan yang lebih luas, terutama dalam pengembangan

ilmu bidang sumber daya manusia dan diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat teoritis dan manfaat praktis.

#### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Hasil Penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia khususnya pada bidang kecerdasan emosional dan produktivitas kerja.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Hasil penelitian dapat memberikan masukan untuk Bank Jabar khususnya berkaitan dengan produktivitas kerja karyawan dan pengelolaan sumber daya manusia pada umumnya.

Bagi peneliti agar dapat mengaplikasikan teori yang dimiliki untuk mencoba menganalisis fakta, gejala, dan peristiwa yang terjadi dan dapat ditarik kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan.

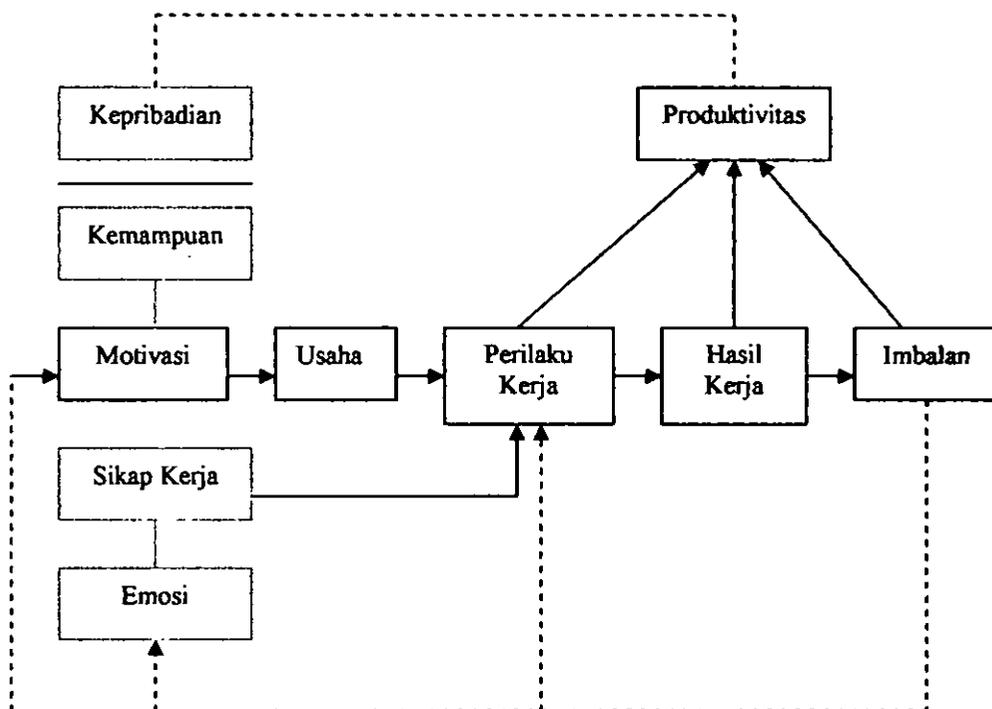
### **1.5. Kerangka Pemikiran**

Produktivitas pegawai bukanlah faktor yang berdiri sendiri, melainkan akan bergantung pada sejumlah variabel yang mempengaruhinya. Studi tentang produktivitas kerja pegawai merupakan suatu usaha untuk mendapat jawaban terhadap permasalahan yang kompleks mengenai perilaku manusia di dalam organisasi perusahaan. Pada garis besarnya perilaku organisasi dikelompokkan pada tiga tingkatan yaitu: perilaku pada tingkat individual, perilaku pada tingkat kelompok dan perilaku pada tingkat organisasional. Namun karena luasnya

cakupan perilaku organisasi tersebut peneliti hanya mengambil perilaku tingkat individu sebagai acuan bagi teori kecerdasan emosi dan produktivitas.

Secara keseluruhan perilaku kerja dapat dilihat pada bagan di bawah ini. Bagan ini berdasarkan pada Tesis Nurdin (2004) yang berjudul Pengaruh Motivasi dan Sikap Kerja terhadap Produktivitasnya (Studi Kasus Pada pegawai Administrasi Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis). Dalam tesis ini disadur dari pendapat Ivancevich et.all. (1977:80) dan ditambah dengan faktor-faktor lain yang menunjang terbentuknya perilaku dan hasil kerja.

**Gambar 1.1**  
**Faktor Penunjang Perilaku Kerja dan Hasil kerja**



## Keterangan :

- Adalah garis hubungan
- Adalah garis pengaruh
- Adalah garis korelasi dominan

Sumber: Nurdin, (2004), Pengaruh Motivasi dan Sikap Kerja terhadap Produktivitasnya (Studi Kasus Pada pegawai Administrasi Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis). Tesis PPS UPI

Gambar di atas menjelaskan bahwa emosi adalah salah satu bagian yang tidak terlepas dari produktivitas kerja karena emosi merangsang perilaku kerja karyawan untuk meningkatkan produktivitas kerjanya. Orang yang mengetahui emosi mereka sendiri dan bisa dengan baik membaca emosi orang lain bisa menjadi lebih baik efektif dalam pekerjaan mereka, dengan bekerja efektif berarti dapat meningkatkan produktivitas kerja. Emosi adalah salah satu bagian alamiah dari sifat seorang individu. Menurut pendapat Robbins (2003:148) "Para manajer akan keliru jika mereka mengabaikan unsur emosional dalam perilaku organisasi dan menilai perilaku individual seolah-olah sepenuhnya rasional." Oleh karena itu emosi memiliki peran yang penting dalam membentuk perilaku setiap individu.

Gambar di atas menjelaskan bahwa emosi dapat meningkatkan tingkat kemunculan, dengan demikian emosi bertindak sebagai motivator untuk menghasilkan produktivitas kerja yang tinggi. Emosi sangat berhubungan dengan motivasi, karena emosi yang kuat dapat menimbulkan motivasi yang tinggi, dengan motivasi yang tinggi dapat mendorong kita untuk melakukan usaha untuk bekerja lebih giat yang ditampilkan dalam bentuk perilaku kerja. Perilaku kerja

mempengaruhi hasil kerja karena perilaku merupakan kecenderungan seseorang untuk bertindak dalam menghasilkan sesuatu.

Hasil kerja mempengaruhi imbalan yang kita peroleh, karena hasil menentukan seberapa besar imbalan yang akan kita dapatkan. Dengan demikian perilaku kerja mempengaruhi hasil kerja dan hasil kerja mempengaruhi imbalan kerja yang pada akhirnya perilaku, hasil dan imbalan dapat mempengaruhi produktivitas kerja.

Produktivitas kerja dipengaruhi juga oleh faktor kepribadian. Setiap individu memiliki kepribadian dan kemampuan yang berbeda. Dengan kemampuan yang dimiliki karyawan termotivasi untuk berusaha menghasilkan produktivitas kerja yang tinggi. Selain itu faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja adalah sikap kerja. Sikap merupakan faktor yang menentukan perilaku, karena perilaku ini adalah komponen tindakan dari sikap, selain itu perilaku sebagai faktor yang menentukan sikap dan perubahan sikap mempunyai pengaruh penting bagi setiap individu.

Untuk meningkatkan produktivitas kerja dapat dipengaruhi oleh faktor emosi karena sebuah penelitian yang dilakukan pada sekelompok orang-orang sukses di Amerika ditemukan bahwa ternyata orang-orang sukses adalah mereka yang memiliki kecerdasan emosional yang baik. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya kematangan EQ seseorang sehingga ia mampu mengembangkan dirinya dengan baik. Seperti yang kita ketahui bahwa jatuhnya wibawa seseorang atau bahkan jatuhnya kesuksesan sebuah perusahaan atau organisasi adalah didasarkan pada mentalitas yang buruk dan lingkungan sosialnya.

Cooper dan Ayman Sawaf, (1999:xii-xv) :

Mereka yang secara intelektual cerdas boleh jadi sangat dibutuhkan untuk membuat perusahaan-perusahaan di Amerika lebih bersaing, tetapi bukan tanpa biaya yang dramatis yang kebanyakan orang di organisasi merasakannya tiap hari-termasuk runtuhnya kepercayaan, ketidakpastian yang membuat panik, jarak yang lebih besar antara manajer dan orang-orang yang dikelolanya, lumpuhnya kreativitas, sinisme yang membara, kemarahan yang bisa meledak tiba-tiba, dan hilangnya loyalitas dan komitmen. Berkembang pesatnya pengetahuan mengenai kecerdasan emosional, yang didukung oleh kajian riset dan laporan manajemen, mengajarkan kita setiap hari bagaimana meningkatkan kapasitas penalaran kita dan sekaligus memanfaatkan dengan baik emosi kita, kebijakan intuisi kita, dan kekuatan yang ada dalam kemampuan kita untuk berhubungan pada tingkat dasar dengan diri kita sendiri dan orang-orang di sekitar kita. Kecerdasan emosional adalah yang memotivasi kita untuk mencari manfaat dan potensi kita, dan mengaktifkan aspirasi dan nilai-nilai kita yang paling dalam, mengubahnya dari apa yang kita pikirkan menjadi apa yang kita jalani.

Adapun menurut Cooper dan Ayman Sawaf, (1999:xii) manfaat yang dihasilkan oleh kecerdasan emosional merupakan faktor sukses menentukan dalam karier dan organisasi, termasuk:

1. Pembuatan keputusan
2. Kepemimpinan
3. Terobosan teknis dan strategis
4. Komunikasi yang terbuka dan jujur
5. Teamwork dan hubungan saling mempercayai
6. Loyalitas konsumen
7. Kreativitas dan Inovasi

Stanley (2005) dalam karyanya *The Millionaire Next Door* yang berisi penelitiannya terhadap para milyuner di Amerika menunjukkan bahwa para orang sukses memiliki kecerdasan yang cukup baik. Jadi para milyuner ini memiliki kecerdasan intelektual (IQ) yang baik. Mereka juga adalah orang-orang yang tangguh, ulet sabar, mampu mengendalikan diri, bermasyarakat dengan baik,

memiliki keluarga yang harmonis, dan berbagai hal lain yang menjadi bukti bahwa mereka memiliki kecerdasan emosional (EQ) yang baik. Studi terhadap orang-orang yang sukses menunjukkan bahwa mereka juga memiliki ciri-ciri yang menonjol diantaranya, tidak bekerja sendirian, mereka mampu memanfaatkan kekuatan dan kemampuan yang ada dalam dirinya maupun sekeliling dirinya. (<http://www.bussinesballs.com/personaldevelopment.htm> )

Untuk meningkatkan produktivitas kerja maka diperlukan karyawan yang memiliki kecakapan. Karyawan yang cakap didalam sebuah perusahaan bukan hanya cakap dalam satu kecakapan saja seperti kecerdasan intelektual, tetapi juga harus terdapat kecerdasan lain yang dapat menunjang kerja karyawan diantaranya yaitu kecerdasan emosional. Pentingnya diterapkan setiap bentuk kecerdasan diungkapkan oleh Konosuke Matshushita (Robert K. Cooper:2002) yang mengemukakan bahwa :

Bisnis sekarang begitu kompleks dan sulit. Keberlangsungan perusahaan-perusahaan dalam lingkungan yang begitu berbahaya mungkin tidak dapat diramalkan, kompetitif, dan penuh dengan bahaya, sehingga keberadaan selanjutnya bergantung pada mobilisasi setiap bentuk kecerdasan yang dimiliki dalam kegiatan sehari-hari.

Adapun pengertian kecakapan/kecerdasan menurut pendapat Daniel Goleman (Ary Ginanjar Agustian:2001) yaitu : “ Kecakapan pada hakikatnya dapat dipandang sebagai sekumpulan kebiasaan yang terkoordinasi, apa yang kita pikirkan, rasakan dan kerjakan, agar suatu tugas terlaksana.”

Berdasarkan pendapat tersebut kecakapan emosi merupakan kecakapan agar dapat menggunakan kemampuan kognitif mereka sesuai dengan potensi yang ada pada pikiran (kognisi) dan perasaan (emosi), sehingga apabila seorang

karyawan menghadapi suatu permasalahan akan tetap dapat menghasilkan performance yang baik sehingga prestasi kerjanya dapat dikategorikan baik yang selanjutnya akan menghasilkan produktivitas kerja yang maksimal.

Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Steven J. Stein & Howard E. Book (2002:23) yaitu :

Semakin tinggi kecerdasan emosional kita, semakin besar kemungkinan kita untuk sukses sebagai pekerja, orang tua, manajer, anak dewasa bagi orangtua kita, mitra bagi pasangan hidup kita, atau calon untuk suatu posisi jabatan.

Berdasarkan pendapat di atas kecerdasan seseorang diperoleh dari pikiran (kognisi) atau biasa disebut sebagai kecerdasan intelektual serta perasaan yang sekarang populer dengan istilah kecerdasan emosional. Pentingnya kecerdasan emosional (EQ) disamping kecerdasan intelektual (IQ) dalam bekerja ini diungkapkan oleh Steven J. Stein dan Howard E. Book, M.D. (2002:35) :

Dalam hal ini diperlukannya IQ di tempat kerja, penelitian menunjukkan bahwa IQ dapat digunakan untuk memperkirakan sekitar 1-20 % (rata-ratanya 6 %) keberhasilan dalam pekerjaan tertentu. EQ disisi lain, ternyata 27-45% berperan langsung dalam keberhasilan dalam pekerjaan, bergantung pada jenis pekerjaan yang diteliti.

Oleh karena itu kecerdasan emosional merupakan salah satu sumber daya yang harus dimiliki oleh seluruh elemen sumber daya manusia yang ada dalam organisasi, karena hal ini erat kaitannya dengan sumber daya manusia yang memiliki potensi untuk menentukan maju mundurnya suatu organisasi. Seperti yang dikemukakan oleh Stephen P. Robbin (2001:85) bahwa :

Ada empat keterampilan yang harus dimiliki oleh setiap orang, pertama kemampuan untuk mengendalikan kemarahan, kedua kemampuan untuk mengendalikan emosional, ketiga kemampuan untuk membaca perasaan orang lain, keempat kemampuan untuk membuka perasaan.

Hal tersebut menyiratkan bahwa sumber daya yang dibutuhkan dalam organisasi saat ini adalah sumber daya yang tidak hanya memiliki keahlian dalam hal ini kecerdasan otak, sekaligus memiliki kecerdasan emosional. Hal ini dikarenakan pada dasarnya emosi seseorang akan mempengaruhinya dalam bertindak. Seperti pendapat yang diungkapkan Robert K. Cooper dan Ayman Sawaf (2002:xiv) :

Kata emosi bisa secara sederhana didefinisikan sebagai menerapkan "gerakan" baik secara metafora maupun harfiah untuk mengeluarkan perasaan . kecerdasan emosional adalah yang memotivasi kita untuk mencari manfaat dan potensi unik kita, dan mengaktifkan aspirasi dan nilai-nilai kita yang paling dalam, mengubahnya dari apa yang kita pikirkan menjadi apa yang kita jalani. Emosi sejak lama dianggap memiliki kedalaman dan kekuatan sehingga dalam bahasa latin, misalnya emosi dijelaskan sebagai *motus anima* yang arti harfiahnya " jiwa yang menggerakkan kita".

Dengan memiliki kecerdasan emosional (EQ) yang baik maka karyawan dapat meningkatkan produktivitas kerjanya, karena dengan memiliki kecerdasan emosional (EQ) karyawan dapat berkreaitivitas dan berinovasi serta dapat menggali potensi yang pada dirinya.

*Emotional Intelligence* (EQ) atau Kecerdasan Emosional menurut Daniel Goleman (1999:xv) "adalah kemampuan merasakan, memahami, dan efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, dan pengaruh manusiawi."

Daniel Goleman (2000:102) berpendapat bahwa :

IQ dan EQ merupakan dua sahabat yang saling melengkapi, namun memiliki perbedaan. IQ tidak berubah sepanjang waktu, IQ pada saat masuk sekolah sampai dengan IQ pada saat lulus tidak akan mengalami perubahan. EQ berubah sejalan dengan pengalaman dan keinginan belajar. Ibaratnya EQ, IQ hanya merupakan pengetahuan tanpa tenaga dan gairah.

Kecerdasan emosional merujuk pada satu keaneka ragaman keterampilan, kapabilitas dan kompetensi non kognitif yang mempengaruhi kemampuan seseorang untuk berhasil dalam menghadapi tuntutan dan tekanan lingkungan.

Daniel Goleman (2001:42-43) menemukan 5 dimensi kecerdasan emosional:

1. Kesadaran diri, yaitu kemampuan untuk mengetahui kondisi diri sendiri, kesukaan, sumber daya dan intuisi. Kesadaran diri meliputi:
  - Kesadaran emosi yaitu mengenali emosi diri sendiri dan efeknya
  - Penilaian diri secara teliti yaitu mengetahui kekuatan dan batas-batas diri sendiri.
  - Percaya diri yaitu keyakinan tentang harga diri dan kemampuan diri sendiri.
2. Pengaturan diri, yaitu kemampuan untuk mengelola kondisi, impuls, dan sumber daya sendiri. Pengaturan diri meliputi:
  - Kendali diri yaitu mengelola emosi-emosi dan desakan-desakan yang merusak.
  - Sifat dapat dipercaya maksudnya memelihara norma kejujuran dan integritas.
  - Kewaspadaan adalah bertanggung jawab atas kinerja pribadi.
  - Adaptibilitas yaitu keluwesan dalam menghadapi perubahan.
  - Inovasi yaitu mudah menerima dan terbuka terhadap gagasan, pendekatan, dan informasi-informasi baru.
3. Motivasi diri, yaitu kecenderungan emosi yang mengantar atau memudahkan peraihian sasaran. Motivasi diri kerangka kecakapan emosinya meliputi:
  - Dorongan berprestasi yaitu dorongan untuk menjadi lebih baik atau memenuhi standar keberhasilan.
  - Komitmen yaitu menyesuaikan diri dengan sasaran kelompok atau perusahaan.
  - Inisiatif yaitu kesempatan untuk memanfaatkan kesempatan.
  - Optimisme yaitu kegigihan dalam memperjuangkan sasaran kendati ada halangan dan kegagalan.
4. Empati, yaitu kesadaran terhadap perasaan, kebutuhan dan kepentingan orang lain. Kerangka kecakapan emosinya meliputi:
  - Memahami orang lain yaitu mengindra perasaan dan prespektif orang lain dan menunjukkan minat aktif terhadap kepentingan mereka.
  - Orientasi pelayanan yaitu mengantisipasi, mengenali, dan berusaha memenuhi kebutuhan pelanggan.

- Mengembangkan orang lain maksudnya merasakan kebutuhan perkembangan orang lain dan berusaha menumbuhkan kemampuan mereka.
  - Mengatasi keragaman maksudnya menumbuhkan peluang melalui pergaulan dengan bermacam-macam orang.
  - Kesadaran politis yaitu mampu membaca arus-arus emosi sebuah kelompok dan hubungannya dengan kekuasaan.
5. Keterampilan sosial, yaitu kepintaran dalam menggugah tanggapan yang dikehendaki kepada orang lain. Keterampilan sosial meliputi:
- Pengaruh yaitu memiliki taktik-taktik untuk melakukan persuasi.
  - Komunikasi yaitu mengirimkan pesan yang jelas dan menyakinkan.
  - Kepemimpinan maksudnya mampu membangkitkan inspirasi dan memandu kelompok dan orang lain.
  - Katalisator perubahan maksudnya memulai dan mengelola perubahan.
  - Manajemen konflik yaitu mampu bernegosiasi dan pemecahan silang pendapat.
  - Pengikat jaringan maksudnya dapat menumbuhkan hubungan sebagai alat.
  - Kolaborasi dan kooperasi maksudnya mampu bekerja sama dengan orang lain demi tujuan bersama.
  - Kemampuan tim maksudnya mampu menciptakan sinergi kelompok dalam memperjuangkan tujuan bersama

Dengan kecerdasan emosional yang kita miliki maka kita dapat mengendalikan motivasi dan emosi kita untuk mencapai produktivitas kerja yang maksimal. Hal ini seperti yang diungkapkan Daniel Goleman (2000:45) bahwa :

Kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stress tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, berempati dan berdoa atau berharap.

Dari pendapat di atas seseorang dengan kecerdasan emosi yang tinggi akan tetap dapat mengendalikan perasaannya dari berbagai macam ekspresi emosi yang dapat diakibatkan dari stress yang membebani pikirannya sehingga dia tetap bisa berkonsentrasi terhadap pekerjaan yang sedang dilakukannya.

Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi. Dengan kata lain, tanpa adanya konsentrasi yang baik dari individu dalam bekerja maka mereka tidak dapat bekerja secara produktif serta berperilaku seperti yang diharapkan perusahaan.

Steven J. Stein & Howard E. Book (2002:24) mengemukakan bahwa: "Penelitian tentang kecerdasan emosional telah memperlihatkan bahwa EQ adalah penilaian yang bisa mencegah munculnya perilaku buruk".

Perilaku (*Behaviour*) adalah operasionalisasi dan aktualisasi sikap seseorang atau suatu kelompok dalam atau terhadap sesuatu (situasi dan kondisi) lingkungan (alam, masyarakat, teknologi atau organisasi). Terbentuknya perilaku individu atau apa yang dilakukan seseorang karyawan dipengaruhi oleh 3 kelompok variabel yaitu :

1. Individual
2. Psikologikal
3. Organisatoris

Adapun variabel psikologis yang meliputi persepsi, sikap, kepribadian, belajar dan motivasi ini sangat dipengaruhi oleh keadaan emosi seseorang. Hal ini seperti pendapat yang dikemukakan oleh Gibson et. al. (1992:57) yaitu :

Keadaan emosi seseorang banyak mempengaruhi persepsi. Emosi yang kuat, seperti rasa benci yang amat sangat terhadap suatu peraturan organisasi, dapat menyebabkan orang itu tidak menyenangi sebagian besar kebijakan dan peraturan organisasi.

Masih menurut Gibson et. al.( 1992:57) bahwa : “ sikap merupakan faktor yang menentukan perilaku, karena sikap itu berhubungan dengan persepsi, kepribadian, belajar dan motivasi “. Adapun definisi sikap yang diungkapkan Gibson yaitu :

1. Sikap menentukan kecenderungan orang terhadap segi tertentu dari dunia ini.
2. Sikap memberikan dasar emosional bagi hubungan interpersonal seseorang dan pengenalannya terhadap orang lain.
3. Sikap diorganisasi dan dekat dengan inti kepribadian.

Orang dengan keterampilan emosional yang berkembang baik berarti kemungkinan besar ia akan bahagia dan berhasil dalam kehidupan, menguasai kebiasaan pikiran yang mendorong produktivitas mereka. Orang yang tidak dapat menghimpun kendali tertentu atas kehidupan emosionalnya akan mengalami pertarungan batin yang merampas kemampuan mereka untuk memusatkan perhatian pada pekerjaan dan memiliki pikiran yang jernih.

Dengan kecerdasan emosional yang kita miliki maka kita dapat mengendalikan motivasi dan emosi kita untuk mencapai produktivitas yang maksimal. Produktivitas kerja yang tinggi itu sendiri merupakan sesuatu yang diharapkan oleh perusahaan dari karyawannya dalam rangka mengembangkan dan melancarkan setiap pekerjaan perusahaan, sehingga tujuan yang diharapkan perusahaan dapat tercapai.

Dari uraian di atas jelas bahwa keterampilan emosi dapat mempengaruhi produktivitas kerja seseorang. karena tidak dapat dipungkiri bahwa tingkat produktivitas kerja seorang pegawai tidaklah mungkin akan dapat meningkat

dengan sendirinya, tetapi pasti ada faktor-faktor yang mendorong agar seorang pegawai dapat termotivasi untuk meningkatkan produktivitas kerjanya.

Dalam berbagai referensi terdapat banyak sekali pengertian mengenai produktivitas, yang dapat kita kelompokkan menjadi tiga, yaitu:

- a. Rumusan tradisional bagi keseluruhan produktivitas tidak lain adalah rasio daripada apa yang dihasilkan (output) terhadap keseluruhan peralatan produksi
- b. Produktivitas pada dasarnya adalah suatu sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa hari ini lebih baik daripada kemarin dan hari esok lebih baik dari hari ini.
- c. Produktivitas merupakan interaksi terpadu secara serasi dari tiga faktor esensial yaitu investasi termasuk penggunaan pengetahuan dan teknokogi serta riset, manajemen, dan tenaga kerja.

Produktivitas dapat dinilai dari apa yang dilakukannya tersebut dalam kerjanya. Dengan kata lain produktivitas seseorang adalah bagaimana ia melaksanakan pekerjaannya (*job performance*). Dengan terpenuhinya kepuasan kerja pegawai maka unsur-unsur tercapainya produktivitas kerja seperti kualitas hasil kerja, peningkatan hasil kerja, disiplin kerja, motivasi kerja, kerja sama serta komitmen terhadap kerja juga tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukan akan berjalan dengan baik.

Faktor-faktor utama yang mempengaruhi produktivitas berdasarkan pada Tesis Nurdin (2004). Dalam tesis ini disadur pendapat dari Richard E. Kopelman (1986:23) yaitu :

1. Faktor lingkungan (*Environment*), yakni faktor dalam dan luar lingkungan organisasi (fisik dan non fisik) misalnya : kondisi lingkungan kerja, sosial dan budaya.
2. Karakteristik organisasi (*Organization characteristic*), misalnya : sistem gaji, penghargaan, insentif, penetapan tujuan, struktur organisasi, dan peraturan.
3. Karakteristik pekerjaan (*Work characteristic*), yaitu bentuk atau rancang pekerjaan dan skedul kerja.
4. Karakteristik individual (*Individual characteristic*), misalnya motivasi, pengetahuan, keterampilan, nilai-nilai keyakinan dan sikap.

Sedangkan menurut Muchdarsyah (1997:78) ada 9 faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas, yaitu :

1. Pekerjaan yang menimbulkan tantangan, kreativitas dan minat.
2. Partisipasi pada keputusan yang mempengaruhi pekerjaan
3. Kompensasi yang berkaitan dengan penampilan
4. Penyederhanaan jalur komunikasi
5. Pengawas yang kompeten
6. Pengakuan terhadap pencapaian
7. Kesempatan untuk mengembangkan diri
8. Kesempatan dan penguasaan unit kerja
9. Gaya organisasi yang fleksibel

Hal ini sejalan dengan pendapat J. Ravianto (1988:13) tentang faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas, yaitu :

Produktivitas tenaga dipengaruhi oleh beberapa faktor baik yang berhubungan dengan tenaga kerja itu sendiri maupun faktor-faktor lainnya, seperti : pendidikan, keterampilan, disiplin, sikap dan etika kerja, motivasi, gizi dan kesehatan, tingkat penghasilan, jaminan sosial, lingkungan dan iklim kerja, hubungan industrial pancasila, teknologi, manajemen, kesempatan kerja, dan kesempatan berprestasi.

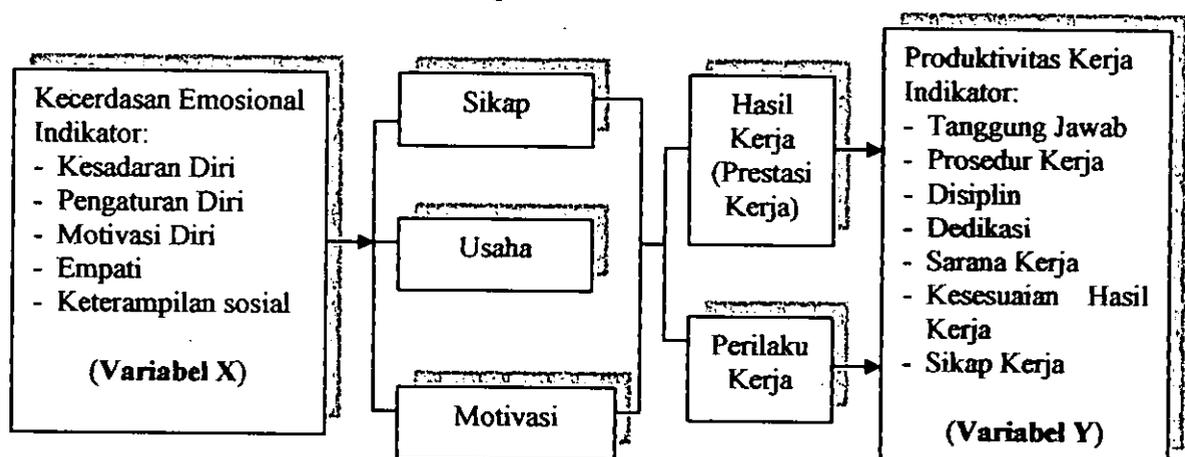
Secara khusus sebenarnya banyak sekali faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan kerja dan dalam faktor tersebut dapat digolongkan dalam dua golongan besar, yaitu : faktor-faktor dari individu sendiri (intern) dan faktor dari luar sendiri (ekstern). Faktor-faktor dari dalam diri sendiri antara lain kecerdasan,

keterampilan dan kecakapan, bakat, kemampuan dan minat, motivasi, kesehatan, kebutuhan psikologis, sikap dan cita-cita serta tujuan dalam bekerja. Sedangkan faktor-faktor dari luar diri sendiri (ekstern) meliputi lingkungan keluarga, lingkungan tempat kerja, rasa aman dalam pekerjaannya, kesempatan untuk mendapatkan kemajuan, rekan kerja, hubungan dengan pimpinan, dan tingkat kesejahteraan. (Depdikbud, 1999:85).

Dari uraian di atas jelaslah emosi dapat mempengaruhi produktivitas kerja karena dengan emosinya seseorang menunjukkan sikap kerjanya, dengan menunjukkan sikap kerja berarti seorang termotivasi untuk melakukan usaha agar memperoleh hasil kerja yang maksimal dengan hasil kerja yang maksimal berarti dapat meningkatkan prestasi kerja yang baik dan akhirnya dengan prestasi kerja yang tinggi berarti produktivitas kerja tercapai.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan di atas maka dapat digambarkan pengaruh Kecerdasan Emosional yang merupakan variabel X terhadap Produktivitas Kerja Karyawan yang merupakan variabel Y:

**Gambar 1.2.**  
**Kerangka Penelitian**



## **1.6. Asumsi dan Premis**

### **1.6.1. Asumsi**

Asumsi diperlukan untuk memberikan arahan dan mempertegas variabel yang menjadi perhatian penelitian. Komaruddin (1998 :22) menjelaskan bahwa:

Asumsi adalah sesuatu yang dianggap tidak mempengaruhi atau dianggap konstan. Asumsi menetapkan faktor-faktor yang diawasi. Asumsi dapat berhubungan dengan syarat-syarat, kondisi-kondisi dan tujuan. Asumsi memberikan hakekat, bentuk dan arah argumentasi.

Berdasarkan pengertian tersebut, maka asumsi yang penulis ajukan adalah sebagai berikut:

1. Selama penelitian, tidak ada perubahan terhadap struktur organisasi.
2. Anggota organisasi memiliki kematangan berorganisasi dan bersosialisasi.
3. Organisasi memiliki sarana dan prasarana yang mendukung terciptanya produktivitas kerja karyawan.
4. Status sosial, budaya, ekonomi, agama karyawan tidak mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan.

### **1.6.2. Premis**

Premis menurut Komaruddin (1988:22) adalah "Sesuatu yang dianggap benar sebagai suatu keputusan yang akan diterima sebagai kebenaran."

Premis yang diajukan oleh penulis adalah:

1. Sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam kegiatan organisasi atau perusahaan. (M. Manullang, 1990:193)

2. Organisasi yang memiliki individu dengan kecerdasan tinggi memungkinkan karyawannya untuk menjadi lebih produktif dan lebih kreatif. (Gibson Ivancevich, 1996:121)
3. Keterampilan emosional yang berkembang baik berarti kemungkinan besar akan menguasai kebiasaan pikiran yang mendorong produktivitas seseorang. (Daniel Goleman, 1995)
4. Produktivitas karyawan dipengaruhi oleh karakteristik organisasi dan karakteristik individual (Richard E. Kopelman, 1986:23)

### 1.7. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah atau sub masalah yang diajukan oleh peneliti, yang dijabarkan dari landasan teori atau tinjauan pustaka dan masih harus diuji kebenarannya. Suharsimi Arikunto (1996: 62) mengemukakan bahwa: "Hipotesis dapat diartikan sebagai jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbukti melalui data yang terkumpul."

Sehubungan dengan pendapat di atas, penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut: **"Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kecerdasan emosional dengan produktivitas kerja karyawan."**

### 1.8. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dimaksudkan untuk memberikan penjelasan secara umum tentang uraian yang akan disajikan sehingga memudahkan pembaca

dalam memahami pokok permasalahan serta isi yang terkandung dalam skripsi ini dan memudahkan penulis dalam pembahasan.

Adapun sistematika pembahasan tiap-tiap bab dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan. Berisi latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka berpikir, asumsi, premis, hipotesis, dan sistematika pembahasan.

Bab II Tinjauan Teoretis. Berisi teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, yaitu mengenai, konsep perilaku, konsep kecerdasan emosional di antaranya: konsep emosi, pengertian kecerdasan emosional, wilayah kecerdasan emosional; jenis-jenis keterampilan kecerdasan emosional serta konsep mengenai produktivitas kerja di antaranya: pengertian produktivitas, faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas, pengukuran produktivitas; serta pengaruh kecerdasan emosional terhadap produktivitas kerja.

Bab III Metodologi Penelitian. Berisi tentang metode penelitian yang dipergunakan, definisi dan operasionalisasi variabel, populasi dan sampel penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, dan prosedur pengolahan data.

Bab IV Hasil penelitian dan pembahasan. Berisi tentang gambaran umum Kantor Pusat Bank Jabar; pengolahan dan analisis data, serta pembahasan.

Bab V Kesimpulan dan Saran. Berisi kesimpulan dan saran yang dipandang perlu untuk masalah yang penulis kemukakan.

