

# HUBUNGAN KECERDASAN EMOSI DENGAN MOTIVASI KERJA (Tinjauan dalam Komunikasi Organisasi)

Afrinaldi

## ABSTRAK

Tujuan tulisan ini ingin melihat hubungan antara kecerdasan emosi dengan motivasi kerja dalam sebuah organisasi. Contoh yang dikemukakan melibatkan organisasi kependidikan, sebagai sasarannya adalah guru di sekolah. Fokus masalah yang dikemukakan bagaimana peran guru dalam menumbuhkan kasih sayang sebagai bahagian dari pengelolaan emosi dalam pelaksanaan proses belajar mengajar. Sedangkan dikalangan organisasi non kependidikan dicontohkan pekerja agen asuransi dalam menghadapi nasabah. Secara umum tulisan ini menjelaskan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosi dengan motivasi kerja dalam organisasi. Secara teoritis tulisan ini akan diperkaya dengan pandangan-pandangan yang dikemukakan para ahli dibidangnya serta dipertegas dengan kutipan ayat Al-Quran yang sejalan dengan maksud tulisan ini.

**Key word:** *kecerdasan emosi, motivasi kerja*

---

## A. Pendahuluan

Banyak pakar psikologi dan konseling menempatkan posisi kecerdasan emosi sebagai *front* terdepan dalam menghantarkan para pelaku organisasi dalam kesuksesan. Di berbagai negara para pengambil kebijakan pendidikan tetap menjadikan

kecerdasan emosi dan motivasi motivasi kerja sebagai prioritas utama dalam pengembangan pendidikan dan pengajaran untuk tercapainya visi dan misi sebuah organisasi. Walaupun demikian potensi kecerdasan emosi tidak akan berdaya tanpa adanya stimulus dari luar diri individu yang bersangkutan. Oleh karena itu potensi kecerdasan emosi harus diseimbangkan dengan dorongan motivasi kerja bagi para pekerja atau pelaku organisasi. Karena kedua unsur ini saling kait berkait antara yang satu dengan yang lainnya. Ketika kedua komponen ini sudah berperan secara aktif maka eksistensi organisasi akan mendulang berbagai kesuksesan dalam berbagai kegiatan. Organisasi yang dimaksudkan dalam tulisan ini ialah institusi pemerintah, swasta dan berbagai lembaga sosial keagamaan, kemasarakatan, kepemudaan dan sejenisnya. Artinya semua organisasi yang melibatkan subjek (pelaku) dalam memainkan peran dalam mengendalikan sebuah organisasi di masyarakat.

## **B. Pembahasan**

### 1. Kecerdasan Emosi

Akhir-akhir ini istilah kecerdasan emosi sangat populer sekali di kalangan para akademisi, praktisi dan pelaku organisasi. Bahkan dalam berbagai literatur serta pelatihan-pelatihan eksekutif istilah ini sangat sering muncul dan diucapkan oleh banyak orang. Walaupun belum banyak orang yang tahu pasti maknanya secara psikologi, namun paling tidak istilah ini sudah terlanjur populer dan sering digunakan orang dalam berbagai kesempatan. Untuk tidak terjadinya kesalahpahaman dalam memahami makna kecerdasan emosional yang selama ini masih banyak kabur pemaknaannya, maka dalam tulisan ini akan disajikan beberapa definisi menurut pandangan beberapa tokoh psikologi yang concern dengan masalah ini, diantaranya Prawitasari dkk. (1997). Mengatakan emosi ialah perasaan tertentu yang bergejolak

dialamai oleh seseorang serta berpengaruh terhadap kehidupan. Begitu juga halnya Cooper dan Sawaf (1996) menyatakan bahwa emosi manusia merupakan wilayah dari pada perasaan hati, naluri tersembunyi dan sensasi emosi. Setelah diketahui dan dipahami makna dari emosi, barulah difokuskan pembicaraan kepada pengertian kecerdasan emosional (*emotional intelligence*). Inilah yang akan menjadi titik sentral yang akan dilihat kesignifikannya dengan motivasi kerja dalam mendayung bahtera organisasi.

Semua orang tahu bahwa yang mempopulerkan istilah kecerdasan emosional adalah Daniel Goleman warga negara AS dari kalangan akademisi dengan kesibukan sehari-hari sebagai dosen dan peneliti di Havard University. Istilah kecerdasan emosional sangat populer sekali pada tahun 1995 ketika Goleman menulis sebuah buku yang sangat terkenal pada waktu itu berjudul: "*Emotional Intelligence*". Goleman (1995) telah mengemukakan satu teori untuk menerangkan faktor-faktor yang mempengaruhi emosi seseorang. Teori tersebut dikenal sebagai "Teori Kecerdasan Emosi". Teori ini menjelaskan tentang faktor-faktor kegagalan dan kesuksesan seseorang dalam kehidupan pribadi dan karier. Menurut Goleman (1999) kecerdasan emosi adalah sesuatu yang diperlukan oleh seseorang untuk berjaya dalam karier. Kecerdasan emosi berkaitan dengan nilai kerja yang dipegang oleh seseorang dan memberikan kesan terhadap prestasi kerja individu tersebut.

Dari berbagai penelitian tentang emosi Ema Yudhiani (2005) menyimpulkan bahwa kecerdasan emosi sebagai kemampuan seseorang dalam menggunakan atau mengelola emosi baik pada diri sendiri maupun ketika berhadapan dengan orang lain, dan menggunakannya secara efektif untuk memotivasi diri, bertahan terhadap frustrasi dan tekanan, serta

mengendalikan diri untuk mencapai hubungan yang produktif dalam meraih keberhasilan ditempat kerja.

Hampir setiap hari media cetak dan elektronik menyiarkan berita tentang masalah ledakan emosi (*emotional outburst*) yang berlaku dalam kehidupan keseharian seseorang maupun di lingkungan organisasi. Ema Yudianti (2005) mencontohkan pekerja agen asuransi mempunyai beban psikologis yang berat karena mesti bekerja sendiri dan seringkali tertekan oleh rasa penghinaan dari pelanggan (nasabah). Berbagai tantangan dalam bekerja sebagai agen asuransi menyebabkan tingginya tingkat *turn over* pada posisi agen asuransi. Peristiwa demikian juga menimbulkan kemalasan dan kurang serius di kalangan agen asuransi sehingga kualitas pelayanan terhadap pelanggan (nasabah) menjadi kurang memuaskan.

Goleman (1995) menyatakan bahwa seseorang yang tidak mempunyai kemampuan mengontrol emosi apabila berinteraksi dengan orang lain tidak akan muncul motivasi untuk menjalankan kerja secara baik. Mereka juga tidak bisa dikelompokkan kepada individu yang sukses dalam karier. Peristiwa-peristiwa ledakan emosi yang terjadi di tempat kerja membawa implikasi terhadap kestabilan dan kematangan emosi yang dimiliki oleh masing-masing individu. Pertanyaan yang mesti dijawab ialah, adakah tahap kestabilan emosi ini bisa diukur secara empiris selain dari pada melihat kesannya terhadap tingkah laku seseorang? serta kaitannya dengan motivasi kerja untuk menghasilkan *goal productivity* dalam sebuah organisasi.

Di dunia pendidikan, Kementerian Pendidikan Malaysia (2002). Menyarankan dalam nilai utama etika kerja, nilai penyayang dimaksudkan sebagai perasaan dan perlakuan yang menunjukkan sikap memahami menghargai dan peduli dengan nilai yang membentuk kestabilan emosi yaitu kasih sayang.

Noriah Mohd. Ishak (2003) dalam tulisannya "Kepintaran Emosi dan Hubungannya dengan Nilai Kerja" mencontohkan sikap tersebut ke dalam sifat pemaaf dan penyayang, tidak pendendam, tidak sombong atau tinggi hati. Seorang guru yang penyayang juga disarankan untuk menghormati orang lain tanpa ada prasangka buruk. Mereka juga harus memiliki sifat tenggang rasa dan mau peduli dalam melaksanakan tugas sehari-hari. Selain itu guru-guru juga disarankan supaya menjadikan organisasi sebagai keluarga besar yang penuh persahabatan dan memiliki rasa simpati dan empati terhadap sesama dalam menjalankan tugas.

Lain pula halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Skovholt dan D'Rozario (2000) terhadap guru berprestasi dan guru kurang berprestasi, menurut penelitiannya guru berprestasi lebih disukai oleh siswa. Mereka mempunyai andil dan keterampilan dalam memainkan peran kecerdasan emosi seperti empati dan keterampilan sosial. Temuan ini juga menunjukkan bahwa guru-guru berprestasi tersebut juga mempunyai tahap kepintaran interpersonal dan intrapersonal yang tinggi. Kedua faktor ini merupakan keterampilan personal yang berkabolarasi dalam diri seseorang kemudian dikenal dengan teori "kecerdasan majemuk" (*multiple intelligence*) sebagaimana yang dipopulerkan oleh Gardner (1983).

Salah satu aspek kecerdasan emosi yang ditawarkan oleh Goleman (1995, 1999) ialah keterampilan bersosial dan berempati. Ini sejalan dengan nilai kerja penyayang yang disarankan oleh Kementerian Pendidikan Malaysia. Justeru, seorang guru yang tidak ada keterampilan atau mahir dalam berinteraksi dengan orang lain serta tidak boleh menunjukkan sifat berempati, maka mereka akan terlihat memiliki tahap kecerdasan emosi yang sangat rendah. Noriah Mohd.Ishak (2003).

Dalam pandangan ilmu psikologi, mengenal atau mampu mengendalikan emosi, ialah salah satu ciri manusia dewasa yang berkepribadian matang (*maturation*). Hal ini sejalan dengan ungkapan yang dikemukakan Peter Salovey dan John Mayer dari University Harvard dan New Hampshire di AS (1995), kemampuan mengenali dan mengendalikan emosi sendiri itulah yang dinamakan kecerdasan emosi atau *Emotional Intelligence* (EI) atau juga dikenali sebagai *Emotional Quotient* (EQ).

Merujuk pendapat Goleman (1995) terkait dengan motivasi kerja bisa dilihat dari temuannya sebagai berikut: dorongan prestasi untuk menjadi lebih baik, komitmen, menyesuaikan diri dengan berbagai kelompok, inisiatif, kesiapan untuk memanfaatkan kesempatan, optimis, serta ketekunan dalam berjuang. Jadi kecerdasan emosi adalah merupakan rahmat Allah Swt yang mesti disyukuri oleh setiap hamba. Karena kecerdasan ini tidak diberikan oleh Allah Swt kepada makhluk lainnya seperti binatang dan malaikat. Sehingga kedudukan ini jugalah yang menempatkan posisi manusia lebih tinggi derajatnya dibandingkan dengan makhluk Allah Swt lainnya. Hal ini dijelaskan Allah SWT dalam firman-Nya surat At-Tin surat ke empat. Artinya: "*Sesungguhnya Kami telah menciptakan manusia dalam bentuk yang sebaik-baiknya*".(Q.S.95: 4).

Dari penjelasan ayat di atas maka dapat dipahami bahwa manusia diciptakan Allah SWT sebagai makhluk sempurna (*insan kamil*) dalam berbagai potensi, tidak terkecuali potensi kecerdasan emosi. Maka sudah seharusnya manusia bersyukur dengan segala potensi yang dimilikinya itu. Berbagai kecerdasan yang diberikan Allah SWT itu harus dibina dan dibimbing sesuai dengan fitrahnya. Sehingga tujuan penciptaan manusia sebagai makhluk yang mengabdikan terhadap khaliknya dapat terwujud.

## 2. Motivasi Kerja

Dalam Elizabeth Horlock (1980) motivasi dikenal juga dengan istilah motif atau dalam bahasa Inggris *motive* berasal dari kata *motion* yang berarti gerakan atau sesuatu yang bergerak. Ada dua model dalam proses pencapaian motivasi kerja, perkara pertama: komitmen para pekerja secara khusus dan memenuhi sasaran yang pasti, pencapain usaha yang pasti akan mempengaruhi kepada mental yang efektif/baik.

Dalam penelitian yang dilakukan Richard E. Clark, (1999) dari University of Southern California menemukan tiga fungsi komitmen sebagai berikut: (1). Pengontrolan nilai/evaluasi diri (Komitmen ini akan membuat saya lebih efektif ?), (2). Emosi dan suasana hati (bagaimana perasaan saya dalam melakukan pekerjaan itu ?) (3). Perantara diri (apa yang dapat saya lakukan dengan itu ?, akankah saya sanggup melakukan itu ?).

Dapat dianalisa bahwa dalam pematapan pemahaman tentang kecerdasan emosi maka perlu dikuatkan pondasi dasar sebagai keyakinan akan fungsi dari pada komitmen. Karena komitmen adalah bahagian terpenting dalam mengevaluasi kinerja para pelaku organisasi. Sukses atau tidaknya sebuah organisasi sangat ditentukan oleh tingkat komitmen para pelaku organisasi dalam memberdayakan potensi kecerdasan emosi sebagai garis panduan dalam menjalankan organisasi. Tak kalah pentingnya juga dikemukakan tentang perkiraan tugas secara khusus bagi para pekerja dengan hipotesa yang berkaitan antara usaha dan mental yang lahir dalam diri individu para pekerja secara keseluruhan. Untuk membuktikan komitmen dan perlunya usaha dalam model ini pemberdayaan kecerdasan emosi dan kaitannya dengan motivasi kerja maka disarankan para pekerja agar tertib dan patuh dalam menjalankan peraturan organisasi.

Di sisi lain juga ditemukan penelitian yang dilakukan para peneliti terdahulu tentang teori yang menarik dan memberikan pemahaman mendalam terhadap proses dan model komitmen para pekerja dalam membentuk motivasi kerja agar terwujudnya pencapaian yang lebih efektif. Penelitian tersebut menemukan elemen motivasi aktif untuk pencapaian usaha mental yang dapat menghasilkan pengetahuan bagi para pekerja.

Untuk mencapai kesuksesan dalam organisasi kependidikan atau organisasi non kependidikan, seperti organisasi kemasyarakatan dan lain-lain, maka peranan kecerdasan emosional dengan motivasi kerja sangat menentukan dalam perjalanan proses organisasi. Di sisi lain beberapa penelitian juga banyak ditemukan beberapa alasan kenapa motivasi kerja juga bisa memberikan kepuasan dan nyaman dalam organisasi. Walaupun demikian pengkajian lebih mendalam masih perlu dilakukan dalam memastikan bagaimana mengimplementasikan model-model motivasi kerja yang tepat dapat diterapkan dalam organisasi.

Untuk menaksir keefektifan motivasi kerja sangat penting dimengerti usaha-usaha apa saja yang menyebabkan individu tersebut menjadi berhasil. Ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan, yaitu, ketekunan dalam mengelola waktu karena komitmen ini tidak memberikan jaminan kepada orang untuk menjadi sukses dalam mencapai motivasi dan kepuasan kerja (*job satisfaction*). Untuk mendapatkan pengalaman dari penggabungan dan tumbuhnya rasa percaya diri yang lebih tinggi bisa didapatkan dari proses keterampilan diri dalam memandang tujuan yang hendak dicapai "*self - efficacy based perception of goal novelty*".

Pengamat organisasi seperti AB Aziz Yusof (2003) mencoba mendefinisikan motivasi sebagai dorongan atau kemauan yang



tinggi untuk bekerja, maka tidak mustahil prestasi yang dipamerkan juga akan turut cemerlang. Ini akan mempengaruhi pencapaian pengurus organisasi terhadap pekerja. Faktor yang paling berpengaruh terhadap tercapainya dorongan atau kemauan yang kuat untuk bekerja diantaranya komitmen pengurus yang mantap, keterlibatan pengurus yang tinggi dan praktek kerja yang praktis bagi peningkatan sumber daya manusia yang berkualitas.

Bandura dan Salomon (1997) juga mengemukakan bahwa terjadi perbedaan tingkatan usaha pencapaian motivasi serta percaya diri yang berlebihan di bawah standar. Secara umum keyakinan diri ini merupakan faktor utama dalam menumbuhkan kepercayaan diri (*self confident*). Ketika orang tidak sukses maka terjadilah *stress* dan rassa kecewa yang berlebihan, sesungguhnya sifat-sifat seperti ini merupakan cerminan rasa emosi yang mendalam yang tidak diimbangi dengan rasa percaya diri (*self confidence*) terhadap diri sendiri.

Pendekatan lain yang digunakan bisa melalui penilaian "*self report*" yang diyakini dapat menimbulkan kembali kekuatan dan kepercayaan, dimana secara otomatis pengetahuan akan dapat memberikan pemecahan terhadap masalah yang dihadapi. Pendekatan yang paling baik dilakukan banyak orang adalah membuat efisiensi kerja dengan memfokuskan kemampuan seseorang dan melakukan *feed back* terhadap respon yang dialami oleh individu yang bersangkutan. Organisasi boleh mempertimbangkan berupa nasehat dengan meimplementasikan teori kognitif motivasi kerja yang dikemukakan oleh Gilbert (1986). Komitmen berikutnya ialah mengambil keputusan tentang kualitas dan kuantitas yang telah diusahakan melalui komitmen aktif, yaitu keterampilan diri, emosi dan pengontrolan nilai (*self evaluation*).

Setiap organisasi di manapun juga tentulah mempunyai gaya dan budaya yang berbeda-beda. Budaya organisasi dapat dikatakan sebagai suatu persepsi yang tergabung bersama anggota-anggotanya yang membedakan organisasi itu dari organisasi-organisasi lain (Robbins, 1997). Sistem makna bersama ini bila diamati dengan lebih seksama, merupakan seperangkat karakteristik utama yang juga harus dihargai oleh organisasi.

Terkait dengan kemajuan organisasi, maka kepiawaian seorang pemimpin sangat diperlukan dalam mengelola para bawahan dalam memberikan motivasi kerja. Karena pemimpin adalah contoh teladan (*uswatun hasanah*) dalam mengamalkan prestasi kerja kepada bawahan. Cooper dan Sawaf (2000) mengatakan pengurus organisasi mesti memperlihatkan semua atribut kepemimpinan, sikap moral, dan karakter yang mesti diketahui oleh para bawahan, seperti kejujuran, vitalitas, kepercayaan, naluri, daya cipta, keuletan, tujuan, komitmen, pengaruh, motivasi, kepekaan, empati, humor, keberanian, kesadaran, dan kerendahan hati. Diharapkan para pemimpin di semua tingkatan organisasi mestilah menjadi mentor, pembimbing, konselor, pengawal, dan sahabat, yang selalu sadar tentang kebutuhan organisasi dan kepentingan sebagai individu dan kelompok tempat bekerja.

Mahmood Nazar Mohamed *et.al.* (2005) mengatakan pemimpin dianggap sebagai individu yang menjalankan visi dan misi organisasi dan mampu menggerakkan seluruh organisasi ke arah kejayaan dan kesuksesan. Tanpa pemimpin yang mempunyai visi dan misi yang jelas, sukar bagi organisasi untuk mencapai tahap produktivitas yang tinggi. Misalnya Bill Gates memimpin Microsoft berpendirian bahwa untuk memajukan sesuatu industri atau organisasi, pekerja diberi

arahan serta memikirkan sendiri cara yang terbaik untuk mencapai tujuan.

Mohammad Najib Abdul Ghafar (2004) juga melihat motivasi sebagai tenaga penggerak dalam diri manusia yang akan menolaknya ke arah sesuatu tindakan. Setiap pemimpin perlu menerima hakikat bahwa motivasi adalah komponen yang penting dalam menentukan kesuksesan para pekerja di organisasi tempat kerja. Pemimpin dalam organisasi kerja perlu mempunyai pengetahuan yang luas tentang manusia supaya dapat menyusun strategi untuk memperoleh kerjasama dari pada pekerja bawahannya. Sesuatu organisasi tidak akan berkembang maju dan produktif sekiranya tenaga administrasi (pelaku organisasi) tidak mempunyai pengetahuan luas tentang mengendalikan dan mengelola motivasi terhadap pekerjaannya.

### C. Kesimpulan

Dari berbagai pendapat yang dikemukakan para ahli tentang hubungan kecerdasan emosi dengan motivasi kerja terhadap organisasi pemerintah, swasta, kemasyarakatan, kepemudaan maka dapatlah ditarik kesimpulan bahwa kecerdasan emosi mampu meningkatkan gairah kerja dikalangan pekerja.

Walaupun budaya organisasi merujuk pada budaya dominannya nilai-nilai inti yang disumbangkan bersama oleh mayoritas anggota organisasi itu. Hakikat dari pada budaya organisasi biasanya berorientasi hasil (*out put*). Artinya sejauh mana pengurus memusatkan perhatian pada hasil bukan pada teknis dan proses yang digunakan untuk mencapai tujuan organisasi.

Sedangkan orientasi orang (individu) ingin melihat sejauh mana keputusan manajemen memperhitungkan efek hasil pada organisasi yang dipimpinnya dalam organisasi itu. Lain pula dengan orientasi kelompok yang ingin melihat sejauh mana kegiatan kerja diorganisasikan pada kelompok saja bukan pada individu. Keinginan dari pada individu dan kelompok dalam organisasi memanfaatkan kecerdasan emosi sebagai kompetisi sebuah kemajuan. Karena kecerdasan emosi itu akan berimplikasi kepada motivasi kerja yang berkelanjutan dikalangan pekerja.

#### Daftar Kepustakaan

- Al-Quran dan Terjemahannya.
- AB Aziz Yusof. (2003). *Mengurus Pasukan Kerja Prestasi Tinggi*, Malaysia, Prentice Hall Pearson Malaysia Sdh. Bhd.
- Bandura, A. (1977) *Social Learning Theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Bandura, A. (1997) *Self Efficacy: The Exercise of Control*. New York: W. H. Freeman.
- Cooper, R. K., & Sawaf, A. (1998). *Executive EQ: Kecerdasan Emosional dalam Kepemimpinan dan Organisasi*. Alex Tri K. W. (pen). Jakarta: Gramedia.
- Ema Yudianti. (2005). *Hubungan Antara Kecerdasan Emosi dan Masa Kerja dengan Penjualan Adabtif*. Psikologika, jurnal pemikiran dan penelitian psikologi: Nomor 19 tahun X Januari 2005
- Elizabeth B. Horluck, (1980) *Psikologi Perkembangan Suatu Pendekatan Sepanjang Rintang Kehidupan*, Jakarta: Erlangga. Cet- ke-5
- Gardner, H. (1983). *Frames of Mind*. London: St Edmundsbury Press.
- Gilbert, T. F. (1996) *Human Competence: Engineering Worthy*

- Performance*, Amherst Massachusetts: HRD Press, Inc.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (1999). *Working with Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.
- Kementerian Pendidikan Malaysia. (2000). *Falsafah Pendidikan Negara*.
- Mahmood Nazar Mohamed dan Sabitha Marican, (2005). *Pembentukan Tingkah laku Positif Pekerja Ke arah Kecemerlangan Organisasi*. Kuala Lumpur, Utusan Publications & Distributors Sdn Bhd.
- Mayer, J.D. dan Salovey, P. (1995) "What Is Emotional Intelligence?" New York: Basic Books.
- Mohammad Najib Abdul Ghafar (2004). *Pembangunan Organisasi di Malaysia Projek Pendidikan*. Kuala Lumpur, Universiti Teknologi Malaysia.
- Noriah Mohd. Ishak (2003). *Kepintaran Emosi dan Hubungannya dengan Nilai Kerja*. Selangor Darul Ehsan, Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Prawitasari, J.E., Martani, W., & Adiyanti, M.G. (1997). *Konsep Emosi Orang Indonesia: Pengungkapan dan Pengertian Emosi melalui Komunikasi Nonverbal di Masyarakat yang Berbeda Latar Belakang Budaya*. Laporan Penelitian. (tidak diterbitkan). Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM.
- Richard E. Clark. (1999). *The CANE Model of Work Motivation: A Two-stage Model of Commitment And Necessary Mental Effort University of southern California*. Journal The CANE model of motivation to learn and to work: A two stage process of commitment and effort: Volume 7-15-99.
- Robbins, S.P. (1997). *Essentials of Organizational Behavior, Fifth Edition*, Prentice Hall International, Inc, San Diego State University.
- Skovholt, T. & D'Rozario, V. (2000). *Portraits of Outstanding and Inadequate Teachers in Singapore*. *Teaching and learning*. 21(1):9-17.