

BAB I

PENGANTAR

A. Latar Belakang

Pada era milenial ini persaingan antar perusahaan sangatlah tinggi, perusahaan bersaing untuk meningkatkan pendapatan dengan melakukan berbagai macam strategi untuk meningkatkan kualitas perusahaan. Kualitas perusahaan dapat diukur melalui kualitas sumber daya manusia seperti kemampuan manajemen perusahaan dan pekerja dalam memecahkan masalah yang timbul di lingkungan kerja. Dalam sebuah perusahaan pasti sering mengalami masalah baik dengan pekerja, pelanggan atau klien, ketersediaan bahan baku, sarana dan prasarana pendukung, dan juga kendala yang terjadi pada saat proses produksi. Dengan berbagai masalah yang ada dan sedang dihadapi, manusia harus lebih berupaya untuk mengembangkan kapasitas berpikir mereka dan memaksimalkan kemampuan yang dimilikinya. Maka dari itu, setiap pekerja harus bijak dalam mengambil keputusan dan mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah tersebut. Kemampuan *problem solving* merupakan aspek yang penting didalam pengembangan pembelajaran di dunia industri.

Problem solving merupakan suatu bentuk keterampilan intelektual kompleks yang berupa kemampuan mengidentifikasi masalah dan menghubungkan dengan aturan-aturan yang sudah dimiliki atau yang sudah kita kenal (Sulasmono, 2012). *Problem solving* memerlukan kerja sama tim secara efektif dan kreatif, serta mengidentifikasi pokok permasalahan dan diperlukan strategi dalam mengatasi masalah. Dengan adanya kemampuan *problem solving* yang baik pada setiap pekerja, diharapkan dapat memberikan kontribusi positif

bagi perkembangan dan kesuksesan sebuah perusahaan. Jika *solving* yang diharapkan tidak sesuai dengan yang diinginkan berarti terdapat ketidaksesuaian antara visi dan misi perusahaan dengan kondisi sebenarnya di lapangan.

Menurut laporan dari *National Association of Colleges and Employers (NACE)* 2023 menunjukkan bahwasannya kemampuan *problem solving* ada pada peringkat pertama dengan prosentase sebesar 61,4%. Pada peringkat kedua yaitu, kemampuan kerja sama tim dengan prosentase sebesar 61%. Diikuti dengan kemampuan kerja keras pada peringkat ketiga dengan prosentase sebesar 52,4%. Kemudian kemampuan analisis dengan prosentase sebesar 50,4%, dan pada peringkat terakhir kemampuan komunikasi dengan jumlah prosentase sebesar 50% (Gray, 2022 dilansir dari naceweb.org).

Laporan lain dari *World Economic Forum (WEF)* yang berjudul *Future Jobs Report* juga mendukung hal ini. Pada tahun 2022, hasil survei yang dilakukan secara global di Indonesia menunjukkan bahwa keterampilan yang dibutuhkan dalam sebuah perusahaan yaitu *cognitive skills* dengan prosentase sebesar 26%. WEF juga melaporkan bahwa kemampuan yang dibutuhkan dalam kurun waktu lima tahun kedepan adalah keterampilan kognitif sebesar 56%. Keterampilan kognitif dilaporkan menjadi semakin penting, dimana mencerminkan semakin pentingnya kemampuan *problem solving* yang kompleks di tempat kerja (dilansir dari www.weforum.org).

Setelah melakukan survei awal kepada 30 responden, didapatkan data prosentase kemampuan *problem solving* menunjukkan bahwa sebanyak 52% karyawan kesulitan dalam mengontrol emosinya saat terjadi masalah, 40% karyawan ragu dalam membuat keputusan, 55% karyawan tidak merencanakan

strategi cadangan. Dari hasil survei tersebut menunjukkan bahwa karyawan PT.PSI memiliki kemampuan *problem solving* yang rendah.

Menurut Uno (2014) *problem solving* adalah kemampuan yang melibatkan langkah-langkah seperti mengidentifikasi masalah, mengumpulkan informasi terkait, menganalisis situasi, mengembangkan solusi, dan memilih solusi yang paling efektif. Proses berpikir sistematis menjadi kunci dalam mencari solusi yang memadai untuk setiap masalah yang dihadapi. Artinya, *problem solving* merupakan proses berpikir secara terarah untuk mencari jalan keluar dari suatu masalah. Sementara itu, Solso (dalam Mawaddah, 2015) mendefinisikan pemecahan masalah adalah suatu upaya untuk menemukan solusi atau pendekatan yang tepat dan sepadan dengan bidang masalah yang sedang ditemui. Dengan fokus pada situasi yang spesifik, langkah-langkah yang diambil akan didasarkan pada pemahaman mendalam terhadap masalah tersebut dan mempertimbangkan faktor-faktor yang relevan.

Selanjutnya, Lucenario, dkk (dalam Khoiriyah & Husana, 2018) menyampaikan bahwa *problem solving* adalah aktivitas yang melibatkan kemampuan seseorang untuk memilih dan menerapkan langkah-langkah atau strategi tertentu untuk menemukan jalan keluar dari situasi yang sulit. Kemampuan individu, pengetahuan, dan keterampilan yang dimilikinya memainkan peran penting dalam menentukan pendekatan yang akan diambil untuk mencari solusi yang efektif. Hal tersebut berkaitan dengan masalah dimana kondisi yang terjadi diluar harapan, dan *problem solving* berperan untuk membenahi kondisi agar terwujud seperti yang diharapkan. Selain itu, berdasar pendapat Gagne (dalam Made, 2016), *problem solving* dapat diartikan sebagai suatu proses yang melibatkan penggunaan aturan-aturan atau langkah-langkah yang relevan untuk

menghadapi situasi atau masalah yang belum terpecahkan. Dengan demikian, *problem solving* melibatkan adaptasi dan penerapan aturan-aturan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Jika pelaksanaan *problem solving* tidak tercapai, maka dapat menimbulkan beberapa konsekuensi negatif. Dampak yang akan terjadi apabila *problem solving* tidak tercapai antara lain hubungan interpersonal dan bisnis menjadi gagal karena keterampilan *problem solving* yang buruk, inefisiensi operasional seperti pemborosan material, kinerja produksi yang tidak konsisten, ketidakpuasan pelanggan, kepuasan kerja yang rendah, dan kepercayaan pada kemampuan seseorang akan diragukan ketika individu tidak mampu memecahkan masalah secara efektif (dikutip dari www.skillsyouneed.com, 2023).

Dalam menyelesaikan sebuah masalah, tentunya sering ditemui berbagai jenis hambatan. Proses *problem solving* dipengaruhi berbagai faktor, baik faktor yang berasal dari luar maupun faktor yang berasal dari dalam diri individu. Sushena (2017) menjelaskan bahwa faktor-faktor yang berpengaruh pada *problem solving* yaitu jenis kelamin, jabatan dalam organisasi, kecerdasan emosional, situasional, tingkah laku meniru, dan jenis bidang organisasi. Kecerdasan emosional melibatkan kecakapan untuk mengetahui dan mengendalikan emosi pada diri sendiri, memotivasi diri sendiri, memahami perasaan dan pikiran orang lain (empati), dan menjalin hubungan sosial yang sehat dan efektif. Ini melibatkan aspek-aspek seperti kesadaran diri, kendali diri, motivasi, empati, dan keterampilan dalam bersosial (Fauziyah, 2015).

Wulansari (2014) mendukung teori tersebut dengan penelitiannya yang menyatakan, kemampuan *problem solving* dipengaruhi oleh kecerdasan emosi dengan prosentase sebesar 34,8%. Orang yang memiliki kecerdasan emosional

yang baik cenderung lebih mampu mengelola emosi dengan efektif, memiliki keterampilan interpersonal yang kuat, dan mampu berpikir secara jernih dalam situasi sulit. Semua faktor ini dapat berkontribusi pada kemampuan mereka dalam menghadapi masalah dan menyelesaikan masalah dengan baik. Sebaliknya, rendahnya kecerdasan emosional bisa menghambat kemampuan seseorang untuk memproses emosi, berinteraksi sosial, dan berpikir rasional, yang bisa mempengaruhi kemampuannya dalam *problem solving*. Selanjutnya, Ferdiana (2023) memaparkan hasil penelitiannya bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kemampuan *problem solving* sebesar 16,77%. Saputra (2013) dalam penelitiannya menyebutkan bahwasannya kecerdasan emosional berpengaruh sebesar 7,2% terhadap *problem solving*.

Meilani, dkk (2022) menyatakan individu yang kecerdasan emosionalnya tinggi dapat membantu individu dalam mengelola emosi dan berpikir jernih, sehingga mereka lebih mampu mengidentifikasi persoalan dengan baik dan memberikan solusi yang efektif sesuai indikator *problem solving*. Seseorang yang memiliki kecerdasan emosional dengan tingkat sedang, mungkin memiliki kecakapan untuk memberikan solusi, tetapi masih terdapat kesalahpahaman dalam menginterpretasikan informasi. Sementara individu dengan kecerdasan emosional yang rendah, merasa kesulitan untuk memahami konsep dan mengatur emosi, sehingga solusi yang diberikan belum sepenuhnya mengarah pada solusi yang tepat. Hal senada dikemukakan oleh Dewi (2016) bahwa ada hubungan positif antara kecerdasan emosional terhadap kecenderungan memecahkan masalah dengan sumbangan sebesar 65,2%. Besarnya sumbangan yang diperoleh mengartikan bahwasannya kecerdasan emosional mampu memprediksi kecenderungan memecahkan masalah pada individu. Syadullah (2022)

mengemukakan bahwa adanya korelasi antara kecerdasan emosional terhadap *problem solving*. Hasil analisis yang didapatkan menunjukkan bahwa kecerdasan emosi memberikan pengaruh sebesar 71,8% terhadap *problem solving*.

Diperkuat dengan penelitian dari Dunggio (2014) yang menghasilkan adanya kaitan positif dan signifikan antara kecerdasan emosional dengan kemampuan *problem solving* sebesar 38,6%. Berdasarkan analisis literatur yang membahas keterkaitan kecerdasan emosional terhadap kemampuan *problem solving*, terdapat pengaruh sejumlah 63,49% diberikan oleh kecerdasan emosional (Prayogi, 2020). Penelitian oleh Hayati (2022) menunjukkan bahwa individu dengan kecerdasan emosional tinggi cenderung mampu mengatasi masalah dengan memahami, merencanakan, melaksanakan solusi, dan mengevaluasi jawaban secara efektif.

Teori diatas mengindikasikan bahwasannya tingginya kecerdasan emosional seorang karyawan mempengaruhi kemampuan *problem solving* yang dimiliki dalam mengatasi setiap permasalahan yang timbul di lingkungan kerja. Seseorang dengan kecerdasan emosional tinggi, umumnya tenang dan fokus dalam menghadapi masalah dan kesulitan. Lain daripada itu, mereka juga bersikap bijak dalam membuat keputusan yang baik dan benar.

Untuk mempertahankan dan meningkatkan kemampuan *problem solving*, kecerdasan emosional harusnya dimiliki oleh setiap orang karena akan dibutuhkan di dalam dunia kerja maupun kehidupan bermasyarakat. Kecerdasan emosional bermanfaat di dunia kerja dan kehidupan sosial karena memungkinkan individu untuk mengelola emosi pribadi dan orang lain jauh lebih baik. Ini dapat meningkatkan kemampuan berkomunikasi, bekerja dalam tim, menyelesaikan konflik, serta membuat keputusan yang lebih bijaksana dan berempati.

Kecerdasan emosional juga membantu mengurangi stres dan meningkatkan kesejahteraan secara keseluruhan (Harususilo, 2022).

Begitu pula dengan seorang karyawan, jika seorang karyawan dapat mengetahui, memahami, dan mengatur emosi pribadi dengan bijak serta dapat mempertimbangkan kemampuan diri sendiri dan apa yang dapat dicapainya, maka karyawan tersebut bisa dikatakan mempunyai *problem solving skill* yang baik. Dengan demikian, dalam sebuah pengambilan keputusan untuk penyelesaian masalah (*problem solving*) dipengaruhi oleh faktor kecerdasan emosional. Berdasarkan dari fenomena yang ditemukan, penulis memiliki kecenderungan untuk melaksanakan penelitian lebih lanjut yang berjudul “Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kemampuan *Problem Solving* Karyawan PT. PSI”

B. Rumusan Permasalahan

Pokok permasalahan pada penelitian ini ialah bagaimana kaitan antara kecerdasan emosional dan kemampuan *problem solving* serta bagaimana manfaat kecerdasan emosional dalam konteks dunia kerja. Sehingga rumusan permasalahan yang diajukan ialah “Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kemampuan *problem solving* pada karyawan PT. PSI?”

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Merujuk pada rumusan permasalahan yang telah disampaikan di atas, sehingga tujuan dari penelitian ini ialah untuk menganalisis sejauh mana kecerdasan emosional karyawan PT. PSI dapat mempengaruhi kemampuan mereka dalam mengatasi masalah secara efektif dan sistematis.

2. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian tentang pengaruh kecerdasan emosional terhadap kemampuan *problem solving* karyawan PT. PSI, maka penulis harap penelitian ini dapat memberikan manfaat, diantaranya:

a. Manfaat Teoritis

- 1) Memperkaya pemahaman peneliti tentang teori-teori tersebut dan memberikan pengalaman praktis yang berharga.
- 1) Penelitian ini dapat berkontribusi pada pengetahuan umum dan pemahaman tentang pentingnya kecerdasan emosional dalam hubungannya dengan kemampuan *problem solving*. Informasi yang dihasilkan dapat menjadi referensi penting bagi penulis atau peneliti lain yang ingin menjelajahi topik serupa dalam penelitian mereka.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Perusahaan

Sebagai bahan *brainstorming* bagi pihak manajemen. Pihak manajemen dapat merancang program pelatihan yang fokus pada pengembangan kecerdasan emosional karyawan. Pelatihan semacam itu dapat membantu meningkatkan kemampuan karyawan dalam mengatasi masalah dengan lebih efektif dan sistematis, yang pada akhirnya dapat berdampak positif pada produktivitas dan kinerja organisasi secara keseluruhan.

2) Bagi Penulis

Penulis akan mengembangkan keterampilan dalam merancang dan melaksanakan penelitian, termasuk pengumpulan data, analisis, dan interpretasi hasil.

D. Perbedaan dengan Penelitian Sebelumnya

Untuk menguji apakah judul penulis mendapat dukungan dari peneliti sebelumnya, maka penulis mencoba menjelaskan secara rinci perbedaan berdasarkan penelitian terdahulu. Untuk jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1

Tabel Perbedaan penelitian sebelumnya

No	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil
1	Hubungan antara Kematangan Emosi dengan Kemampuan <i>Problem Solving</i> pada Karyawan. Oleh: Eka Sushanti (2006)	Variabel Y membahas topik yang sama dengan penulis, yaitu Kemampuan <i>Problem Solving</i> .	- Peneliti terdahulu menggunakan metode penelitian kausaitas, sedangkan penulis menggunakan metode korelasi. - Pada variabel X, peneliti terdahulu menggunakan Kematangan Emosi, sedangkan pada variabel X penulis menggunakan Kecerdasan Emosional.	Ada hubungan positif yang sangat signifikan antara kematangan emosi dengan kemampuan <i>problem solving</i> dimana kematangan emosi memberikan sumbangan sebesar 31,10% terhadap kemampuan <i>problem solving</i> , sedangkan sisanya sebesar 68,90 % dipengaruhi oleh faktor lain.
2	Hubungan <i>Intelligence Quotient</i> dan Kecerdasan Emosi dengan <i>Problem Solving</i> . Oleh: Luluk Maslucha, Denok Wigati, Herrien Triwahyuni, Wardatul Mufidah, Nurul Lutfia Khafidhoh (2023)	Variabel X dan Y yaitu Kecerdasan Emosi dan <i>Problem Solving</i> sama dengan judul yang penulis teliti.	-Variabel X penliti terdahulu yaitu <i>Intelligence Quotient</i> dan Kecerdasan Emosi, sedangkan penulis menggunakan satu variabel yaitu Kecerdasan Emosional. - Peneliti terdahulu menggunakan metode kausalitas, sedangkan penulis menggunakan metode korelasi. - Subjek peneliti terdahulu adalah mahasiswa Universitas Darul Ulum Jombang, sedangkan penulis menggunakan subjek karyawan HL PT.PSI.	Hasil pada penelitian ini adalah <i>Intelligence Quotient</i> dan Kecerdasan Emosi memberikan pengaruh terhadap <i>Problem Solving</i> .

3	<p>Analisis Kecerdasan Emosional Anak, Pengendalian Diri dan Kemampuan Memecahkan Masalah Perspektif AlQuran Hadits.</p> <p>Oleh: Amru Almu'tasim (2019).</p>	<p>-Penelitian terdahulu menggunakan variabel X dan Y yang sama dengan variabel yang dibahas oleh penulis, yaitu Kecerdasan Emosional dan Kemampuan Memecahkan Masalah.</p>	<p>- Peneliti terdahulu menggunakan metode analisis, sedangkan penulis menggunakan metode korelasi.</p> <p>- Subjek penelitian terdahulu adalah anak-anak, sedangkan subjek penelitian penulis adalah karya wan HL di PT. PSI.</p> <p>- Penelitian terdahulu menggunakan tiga variabel yaitu Kecerdasan Emosional Anak (X1), Pengendalian Diri (X2), dan Kemampuan Memecahkan Masalah (Y), sedangkan variabel yang penulis teliti ada dua, yaitu Kecerdasan Emosional dan Kemampuan <i>Problem Solving</i>.</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa anak yang memiliki kecerdasan emosional yang baik akan mampu memecahkan masalah tanpa menimbulkan masalah, tidak mudah tersinggung, dan tersulut emosi.</p>
---	---	---	---	---
