

**ANALISIS KECERDASAN EMOSIONAL PADA PT FEDERAL
INTERNATIONAL FINANCE CABANG
TANJUNGPINANG**

SKRIPSI

SEPTINA T SIANTURI

NIM : 18612044



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG**

2022

**ANALISIS KECERDASAN EMOSIONAL PADA PT FEDERAL
INTERNATIONAL FINANCE CABANG
TANJUNGPINANG**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi

OLEH

SEPTINA T SIANTURI

NIM: 18612044

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN/ PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS KecERDASAN EMOSIONAL PADA PT FEDERAL
INTERNATIONAL CABANG TANJUNGPINANG**

Diajukan Kepada:

Panitia Komisi Ujian

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan
Tanjungpinang

Oleh:

NAMA : SEPTINA T SIANTURI

NIM : 18612044

Menyetujui

Pembimbing Pertama,



Satriadi, S.AP., M.Sc.
NIDN: 1011108901/ Lektor

Pembimbing Kedua,



Alfi Hendri, S.E., M.M.
NIDK: 8813900016/Asisten Ahli

Menyetujui

Ketua program studi



Dwi Septi Haryani, S.T., M.M
NIDN: 1002078602/ Lektor

Skripsi Berjudul

**ANALISIS KECERDASAN EMOSIONAL PADA PT FEDERAL
INTERNATIONAL FINANCE CABANG TANJUNGPINANG**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

Nama : SEPTINA T SIANTURI

NIM : 18612044

Telah Dipertahankan didepan Panitia Komisi Ujian Pada Tanggal sembilan belas
Agustus Tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua Dan Dinyatakan
Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

Panitia Komisi Ujian

Ketua,



Satriadi, S.AP., M.Sc.
NIDN. 1011108901/Lektor

Sekretaris,



M. Syafur, S.E., M.M
NIDK. 8890420016/ Asisten Ahli

Anggota,



Tubel Agusven S. T., M.M
NIDN: 1017087601/ Lektor

Tanjungpinang, 19 Agustus 2022
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan
Tanjungpinang
Ketua,



Charly Marlinda, S.E., M.Ak., Ak., CA
NIDN: 1029127801/ Lektor

PERNYATAAN

Nama : Septina T Sianturi
Nim : 18612044
Tahun Angkatan : 2018
Indeks Prestasi Kumulatif : 3,31
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Kecerdasan Emosional Pada PT Federal
International Finance

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa seluruh isi dan materi dari skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan rekayasa maupun karya orang lain. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan apabila ternyata dikemudian hari saya membuat pernyataan palsu, maka saya akan diproses sesuai peraturan berlaku.

Tanjungpinang, 19 Agustus 2022

Penyusun,



Septina T Sianturi
NIM: 18612044

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini adalah persembahan kecil saya untuk kedua orangtua saya ayah **Rudiman Sianturi** dan ibunda tercinta **Donna Siregar**, Ketika dunia menutup pintunya pada saya, ayah dan ibu membuka lengannya untuk saya. Ketika orang-orang menutup telinga mereka untuk saya, mereka berdua membuka hati untukku. Terima kasih karena selalu ada untukku.

Ibu dan ayah telah melalui banyak perjuangan dan rasa sakit. Tapi saya berjanji tidak akan membiarkan semua itu sia-sia. Saya ingin melakukan yang terbaik untuk setiap kepercayaan yang diberikan. Saya akan tumbuh, untuk menjadi yang terbaik yang saya bisa.

MOTTO

Sebab itu janganlah kamu kuatir dan berkata: Apakah yang akan kami makan? Apakah yang akan kami minum? Apakah yang akan kami pakai? Semua itu dicari bangsa-bangsa yang tidak mengenal Allah. Akan tetapi Bapamu yang di sorga tahu, bahwa kamu memerlukan semuanya itu. Tetapi carilah dahulu ciri-ciri Kerajaan Allah dan kebenarannya, maka semuanya itu akan ditambahkan kepadamu. Sebab itu janganlah kamu kuatir akan hari besok, karena hari besok mempunyai kesusahannya sendiri. Kesusahan sehari cukuplah untuk sehari.

(Matius 6: 31- 34)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus untuk kasih setia, anugerah, dan berkat yang melimpah selama proses pembuatan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS KECERDASAN EMOSIONAL PADA PT FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE CABANG TANJUNGPINANG”**. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu pada Program Studi Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.

Penulis menyadari penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari motivasi, dorongan, dukungan secara moral, doa, nasehat, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Ibu Charly Marlinda, S.E., M.Ak., Ak., CA. selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
2. Ibu Ranti Utami, S.E., M.Si.Ak.CA selaku Wakil Ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
3. Ibu Sri Kurnia, S.E., M.Si.Ak.CA. selaku Wakil Ketua II Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.

4. Bapak Ir.Imran Ilyas, M.M selaku Wakil ketua III Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
5. Ibu Dwi Septi Haryani, S.T., M.M selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
6. Bapak Satriadi, S.AP., M.Sc. Selaku pembimbing I yang selalu meluangkan waktu dengan banyak kesabaran dalam memberikan bimbingan dan selalu memotivasi dalam penulisan hingga akhir penyusunan skripsi.
7. Bapak Alfi Hendri, S.E., M.M. Selaku pembimbing II yang juga dengan ketulusan hati membimbing saya dalam penulisan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen dan Staf Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kedua orang tuaku yang begitu saya cintai Bapak Rudiman Sianturi dan Ibu Donna Siregar serta adikku Rikki M Sianturi, Marisa Sianturi, Regina Sianturi, Steven Sianturi, dan Zafran Sianturi yang senantiasa memberikan dorongan dan dukungan serta doa yang tulus dari awal pertama kuliah hingga menyelesaikan skripsi ini.
10. Bapak Paido selaku atasan di FIF dan Seluruh Karyawan FIF yang turut membantu dan memberikan motivasi serta dorongan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

11. Spesial untuk Erik Roynaldo Lumbangaol terimakasih selalu mendukung saya dalam doa serta memberikan motivasi dan dorongan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Serta terimakasih sebanyak-banyaknya untuk diri saya sendiri, telah bertahan dalam menikmati proses panjang skripsi saya. Telah melalui berbagai macam hambatan baik dalam proses pengerjaan, proses revisi, hingga skripsi ini selesai. Semoga skripsi ini menjadi motivasi saya untuk menciptakan karya- karya lainnya.

Banyak kekurangan dan bahkan kesalahan dalam penulisan skripsi ini, maka dari itu dengan segenap kerendahan hati penulis mengharapkan adanya kritik dan saran membangun guna menjadikan skripsi ini lebih sempurna. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat berupa pengetahuan bagi pihak yang membutuhkan referensi ilmu terkait dan juga bagi siapapun yang membutuhkannya.

Tanjungpinang, 19 Agustus 2022

Penulis

SEPTINA T SIANTURI
NIM: 18612044

DAFTAR ISI

HAL

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN BIMBINGAN	
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI UJIAN	
HALAMAN PERNYATAAN	
HALAMAN PERSEMBAHAN	
HALAMAN MOTTO	
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK	xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Kegunaan Penelitian.....	6
1.5.1 Kegunaan Ilmiah.....	6
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori.....	8
2.1.1 Pengertian Sumber Daya Manusia.....	8
2.1.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	8
2.1.1.2.Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	10
2.1.2 Kecerdasan Emosional.....	13

2.1.2.1	Pengertian Kecerdasan Emosional.....	13
2.1.2.2	Arti penting Kecerdasan Emosional bagi Perkembangan manusia	15
2.1.2.3	Indikator Kecerdasan Emosional.....	18
2.1.2.4	Komponen- Komponen Kecerdasan Emosional.....	19
2.1.2.5	Faktor Yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional.....	23
2.1.2.6	Ciri- Ciri Individu Dengan Kecerdasan Emosional Tinggi Dan Rendah.....	25
2.1.2.7	Dampak Dari Tiadanya Kecerdasan Emosional Dalam Diri Karyawan.....	26
2.1.2.8	Keterkaitan Antara MSDM Dengan Kecerdasan Emosional	28
2.2	Kerangka Pemikiran.....	29
2.3	Penelitian Terdahulu.....	31
2.3.1	Jurnal Nasional.....	31
2.3.2	Jurnal Internasional.....	34

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian.....	37
3.2	Jenis Data.....	37
3.2.1	Data Primer.....	37
3.2.2	Data Sekunder.....	38
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.3.1	Wawancara.....	39
3.3.2	Observasi.....	40
3.3.3	Dokumentasi.....	41
3.4	Populasi dan Sampling.....	42
3.4.1	Populasi.....	42
3.4.2	Sampling.....	43
3.5	Definisi Operasional Variabel.....	44

3.6 Teknik Pengolahan Data.....	45
3.7 Teknik Analisis Data.....	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum PT FIF.....	49
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Peneliti.....	49
4.1.2 Visi Dan Misi PT FIF.....	51
4.1.2.1 Visi PT FIF.....	51
4.1.2.2 Misi PT FIF.....	52
4.1.2.3 Struktur Organisasi PT FIF.....	53
4.1.2.4 Tugas Pokok Dan Fungsi.....	54
4.1.2.5 Keadaan Karyawan PT FIF.....	59
4.1.3 karakteristik informan PT FIF.....	61
4.2 Hasil Penelitian.....	64
4.2.1 Kesadaran Diri.....	64
4.2.2 Pengaturan Diri.....	67
4.2.3 Memotivasi Diri.....	70
4.2.4 Empati.....	73
4.2.5 Keterampilan Sosial.....	76
4.3 Pembahasan.....	78
4.3.1 Kecerdasan Emosional.....	78
4.4 Perbandingan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian sekarang.....	82

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	88
5.2 Saran.....	89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

CURRICULUM VITAE

DAFTAR TABEL

No Tabel	Judul Tabel	HAL
3.1	Tabel Populasi	42
3.2	Tabel Sampel.....	44
3.3	Definisi Operasional Variabel	45
4.1	Jumlah Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin	59
4.2	Jumlah Karyawan Berdasarkan Usia.....	60
4.3	Jumlah Karyawan Berdasarkan Tingkat Pendidikan	60
4.4	Jumlah Karyawan Berdasarkan Masa Kerja....	61
4.5	Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin	62
4.6	Karakteristik Informan Berdasarkan Usia.....	62
4.7	Karakteristik Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan	63
4.8	Karakteristik Informan Berdasarkan Masa Kerja	63

DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Judul Gambar	HAL
2.2	Kerangka Pemikiran	30
3.1	Triangulasi Teknik.....	48
4.1.2.3	Struktur Organisasi PT FIF.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Hasil Wawancara

Lampiran 3 Hasil Observasi

Lampiran 4 Hasil Dokumentasi

Lampiran 5 Surat Pernyataan

Lampiran 6 Plagiarisme

Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup

ABSTRAK

ANALISIS KECERDASAN EMOSIONAL PADA PT FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE CABANG TANJUNGPINANG

Septina T Sianturi. 18612044. Manajemen. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi
Pembangunan Tanjungpinang, Septinasianturi34@gmail.com

PT Federal International Finance atau yang biasa disingkat (FIF). Merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pembiayaan konsumen, Sebagai sebuah perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan PT. Federal International Finance melayani semua pelanggan, baik dikalangan menengah atas hingga kalangan menengah dibawah.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kecerdasan emosional karyawan bagian pelayanan pada PT. Federal International Finance cabang Tanjungpinang. Terdapat lima indikator kecerdasan emosional yang terdiri dari kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial. Penelitian ini dilakukan pada perusahaan PT. Federal International Finance cabang Tanjungpinang (FIF). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dimana pengumpulan data dilakukan dengan wawancara. Jumlah informan sebanyak 7 orang bagian pelayanan dan 1 orang informan kunci yang merupakan atasan FIF, yang terpilih sebagai informan dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan bagian pelayanan kurang memiliki rasa emosional yang baik dalam pelayanan, karyawan belum sepenuhnya mengimplementasikan kecerdasan emosional secara optimal, masih ada yang harus ditingkatkan berkaitan dengan persepsi emosi yang dimiliki karyawan bagian pelayanan, terbukti karyawan masih kurang dalam hal menahan emosi, empati, dan keterampilan sosial.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa diharapkan karyawan dapat meningkatkan kecerdasan emosional didalam kesadaran diri, keterampilan sosial dan empati sehingga dapat meningkatkan kecerdasan emosional yang tinggi dan memberikan kontribusi yang besar dalam meningkatkan pelayanan kepada konsumen.

Kata Kunci: Kecerdasan, Emosional, Karyawan.

Dosen Pembimbing I : Satriadi, S.AP. M.Sc.

Dosen Pembimbing II : Alfi Hendri, S.E.,M.M.

ABSTRACT

ANALYSIS OF EMOTIONAL INTELLIGENCE IN PT. FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE TANJUNGPINANG

Septina T Sianturi. 18612044. Management. High School of Economics Development, Septinasianturi34@gmail.com

PT Federal International Finance or commonly abbreviated (FIF). Is a company engaged in consumer finance, as a company engaged in the service PT. Federal International Finance serves all customers, both the upper middle class to the lower middle class.

The purpose of this study was to determine the emotional intelligence of service employees at PT. Federal International Finance Tanjungpinang. There are five indicators of emotional intelligence consisting of self-awareness, self-regulation, self-motivation, empathy and social skills. This research was conducted at the company PT. Federal International Finance Tanjungpinang (FIF). This study uses a qualitative method where data collection is done by interview. The number of informants is 7 service personnel and 1 key informant who is the superior of FIF, who were selected as informants using purposive sampling technique.

The results obtained from this study indicate that service employees lack a good emotional sense in service, employees have not fully implemented emotional intelligence optimally, there are still things that must be improved related to the emotional perception of service employees, it is proven that employees are still lacking in terms of emotional restraint, empathy, and social skills.

Based on the results obtained, it can be concluded that employees are expected to increase emotional intelligence in self-awareness, social skills and empathy so that they can increase high emotional intelligence and make a major contribution in improving service to consumers.

Keywords: Emotional, Intelligence, Employee

Lecture Supervisor I : Satriadi, S.Ap. M.Sc

Lecture Supervisor II : Alfi Hendri, S.E.,M.M.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kinerja sumber daya manusia berperan sangat penting dalam sebuah organisasi. Bukan hanya pada sebagian aktivitas maupun proses produksi tetapi juga aktif terlibat dalam semua aktivitas organisasi. Oleh sebab itu, kualitas sumber daya manusia wajib dikembangkan supaya nantinya tujuan yang diharapkan perusahaan tercapai. Karena kualitas kinerja SDM memberikan dampak terhadap produktivitas perusahaan, maka sangat penting untuk meningkatkan kualitas kinerja tersebut, baik jangka pendek juga jangka panjang.

Dari beberapa penelitian terdahulu, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi sumber daya manusia. Tetapi dari banyak nya faktor yang ada, faktor yang paling penting ialah faktor internal sumber daya manusia itu sendiri. salah satu yang wajib benar- benar diperhatikan merupakan kualitas emosional sumber daya manusia. Untuk mendapatkan karyawan dengan kinerja yg maksimal tentu bukan hanya ditinjau dari kemampuan intelektual saja, tetapi juga ditinjau dari kemampuan karyawan untuk mengendalikan emosional ketika menjalankan tugas serta bertanggungjawab pada organisasi.

Kecerdasan yang dimiliki oleh manusia bukan semata-mata bersifat dimensi tunggal, yang bisa diukur dari satu sisi dimensi, tetapi juga kemampuan nya dalam menguasai sekaligus mengelola diri sendiri dan kemampuan untuk

membina hubungan dengan orang lain. Kemampuan tersebut oleh Daniel Goleman disebut dengan Emotional Intelligence atau kecerdasan emosional.

Kinerja karyawan bukan hanya tercermin dari kemampuan yang sempurna, tetapi juga tercermin dari kemampuan menguasai dan mengelola diri sendiri, dan kemampuan menjalin hubungan kerja dengan orang lain. Salah satu faktor yang diklaim penting untuk meningkatkan kinerja karyawan ialah kecerdasan emosional (EQ), yang artinya sisi lain dari kecerdasan manusia serta dianggap berperan penting pada penentuan taraf keberhasilan dalam hidup. Efendi (2013) mengemukakan bahwa orang dengan EQ tinggi akan mampu memahami dirinya sendiri, mampu berpikir rasional serta bertindak agresif, dan mampu menciptakan hubungan sosial yang baik sebab hal ini dilandasi oleh pemahaman emosi orang lain.

Karyawan yang mempunyai kecerdasan emosional yang tinggi dilihat dari bagaimana cara karyawan memotivasi diri sendiri serta bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati serta menjaga agar beban stress tidak melumpuhkan kemampuan berpikir. Karyawan dengan kecerdasan emosional yang tinggi tidak akan cepat marah. Sebelum membuat keputusan, karyawan dengan kecerdasan emosional yang tinggi telah memperhitungkannya. Sebagai akibatnya, apapun yang dikerjakan tetap sesuai dengan planning juga tujuan. Seseorang dengan kecerdasan emosional yang baik memberikan rasa nyaman bagi seluruh orang.

Kecerdasan emosional memiliki peran yang sangat besar, kecerdasan emosional bukanlah timbul dari pemikiran intelektual yang jernih, namun berasal

pekerjaan hati manusia. Kecerdasan emosional bukan trik-trik penjualan atau cara menata sebuah ruangan. Berdasarkan pendapat Goleman (Rauf *et al.*, 2020) menyimpulkan ” pencapaian kinerja ditentukan hanya 20% berasal IQ, sedangkan 80% lagi dipengaruhi oleh kecerdasan emosi”. Begitu juga disimpulkan oleh Joan Beck bahwa IQ telah berkembang 50% sebelum usia 5 tahun, 80% berkembangnya sebelum 8 tahun, serta hanya berkembang 20% hingga akhir masa remaja sedangkan kecerdasan emosi bisa dikembangkan tanpa batas waktu.

Daniel Goleman berkata bahwa koordinasi suasana hati artinya inti dari hubungan sosial yang baik. jika seseorang pintar menyesuaikan diri dengan suasana hati individu yang lain (empati), orang tadi akan memiliki taraf emosionalitas yang baik serta lebih mudah beradaptasi dalam pergaulan sosial serta lingkungannya.

Objek penelitian ini ialah PT Federal International Finance atau yang biasa disingkat (FIF). Merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pembiayaan konsumen. Perusahaan ini beralamat di Jalan DI Panjaitan No.16-17, Batu Sembilan Tanjung Pinang Timur. Peneliti tertarik untuk meneliti di PT ini dikarenakan, perusahaan ini ialah perusahaan pembiayaan yang sudah lama berdiri di tanjungpinang yaitu sejak 2001, dengan program pembiayaan terbanyak dibandingkan perusahaan pembiayaan lainnya, serta juga dengan jumlah konsumen sebanyak 4000 lebih. Bergerak pada bidang pembiayaan mengakibatkan karyawan intens bertemu dengan banyak orang baik itu sesama karyawan maupun konsumen.

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa pembiayaan, PT Federation International Finance wajib bisa menyediakan pelayanan yang baik bagi seluruh konsumen, baik pada kalangan menengah atas hingga kalangan menengah bawah. Setiap harinya PT ini dikunjungi konsumen, baik itu buat melakukan pembayaran juga mengajukan pinjaman. Karyawan PT Federal International Finance dituntut untuk mempunyai kecerdasan emosional yang tinggi terlebih waktu keadaan karyawan sedang tidak baik. Namun diketahui kecerdasan emosional karyawan di PT. Federal International Finance belum baik. Konsumen masih sering mengeluh tentang pelayanan yang dilakukan oleh karyawan FIF, seperti; Etika *CR Field* dalam memberikan surat peringatan, sikap karyawan saat memberikan pelayanan yang terkesan acuh dan tidak ramah.

Kemudian hal tersebut juga di dukung dari hasil wawancara yang dilakukan tanggal 30 september 2021 pada jam 12.50 wib dengan bapak Paido Tulus Sipahutar sebagai *representative head* di PT. Federal International Finance yakni “menurut saya kecerdasan emosional di FIF bisa dikatakan baik secara teori, namun secara praktek saya rasa belum”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui bahwa baik secara teori itu dimaksudkan, pada saat seleksi karyawan, FIF selalu menyertakan test EQ untuk calon karyawan, karyawan yang lulus adalah karyawan yang memiliki nilai yang memuaskan, otomatis secara teori kecerdasan emosional bisa dikatakan baik namun dalam praktek atau penerapan nya di lingkungan kerja belum bisa dikatakan baik .

Dari hasil wawancara tersebut peneliti menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional di FIF belum bisa dikatakan baik, beberapa karyawan mereka kurang mampu mengontrol emosi dalam bekerja sehingga saat menyelesaikan pekerjaan yang rumit mereka menjadi tidak fokus. Di samping itu inisiatif yang dimiliki pun kurang dalam tugas-tugas tertentu. Selanjutnya, sejalan juga dengan observasi yang dilakukan peneliti dari tanggal 30 september – tanggal 1 oktober, pada jam 11.00 – 05.00 WIB. Peneliti mendapati hal hal berikut ini: Pertama, Masih ada karyawan yang kurang ramah dalam pelayanan, dilihat dari ekspresi wajah saat berhadapan dengan konsumen. Kedua, saat melakukan pelayanan, sesama karyawan sering mengobrol tentang topik di luar pekerjaan, padahal konsumen ada di hadapan mereka.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam dengan judul “ **Analisis Kecerdasan Emosional Pada PT. Federal International Finance Cabang Tanjungpinang**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang peneliti paparkan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah kecerdasan emosional karyawan di FIF?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat lebih fokus, maka peneliti membatasi permasalahan dalam penelitian ini berkaitan dengan masalah kecerdasan

emosional dalam pelayanan karyawan bagian *customer service*, *collection coordinator*, *Junior collection Field*, dan *marketing credit executive*.

1.4 Tujuan penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kecerdasan emosional karyawan pada PT. Federal International Finance.

1.5 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan dapat diambil dari penelitian ini yaitu:

1.5.1 Kegunaan Ilmiah

Penelitian ini secara ilmiah diharapkan dapat berguna sebagai referensi mahasiswa dan umum dalam melakukan penelitian lebih mendalam mengenai kecerdasan emosional khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia.

1.5.2 Kegunaan Praktis

a) Bagi Peneliti

Peneliti dapat meningkatkan keterampilan dalam berfikir dalam hal menyelesaikan masalah, memberikan pengetahuan yang lebih menyeluruh agar dapat dipahami oleh pembaca dan mengimplementasikan ilmu yang telah diperoleh saat kuliah.

b) Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil kebijakan dan untuk menetapkan langkah

selanjutnya, dapat dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan dalam rangka meningkatkan kecerdasan emosional bagi karyawan pada PT. Federal International Finance (FIF) cabang Tanjungpinang.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam laporan penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada uraian bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada uraian bab ini berisikan tinjauan teori , kerangka pemikiran dan penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini terdiri dari jenis penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, definisi operasional variabel, teknik pengolahan data, teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Meliputi gambaran umum objek penelitian, penyajian data dan analisis hasil, hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Pada uraian bab ini merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan dan saran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Dalam era global sebuah organisasi dituntut mempunyai kemampuan sumber daya manusia yang hebat, karena hal tersebut merupakan suatu aspek yang sangat penting sebagai peran terlaksananya organisasi yang baik, secara internal maupun eksternal. Manajemen Sumber Daya Manusia berperan sangat aktif dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Jika peran penting dari Manajemen Sumber Daya Manusia ditiadakan, mau secanggih apapun alat yang dimiliki perusahaan tidak ada arti dan manfaatnya jika tidak disandingkan dengan tenaga kerja sumber daya manusianya yang bertugas serta mampu dalam merancang, mengelola, berpikir, mengendalikan, dan mengarahkan kerja di perusahaan.

Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang memiliki derajat istimewa jika dibandingkan dengan sumber sumber yang lain nya. Sumber daya manusia mampu bertahan karena memiliki kompetensi manajerial, yaitu keahlian untuk memperoleh dan menggerakkan sumber daya lain dalam rangka mewujudkan visi dan menerapkan strategi perubahan. Oleh karena itu unsur sumber daya manusia merupakan satu satunya hal yang sangat penting dalam

organisasi yang memiliki dinamika untuk berkembang ketika memperoleh ilmu dan pengembangan dari lingkungan.

Menurut Sutrisno (2013), Manajemen sumber daya manusia merupakan pendayagunaan yang berguna untuk pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok karyawan yang seluruhnya diarahkan untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut Yani (2012), Sumber daya manusia adalah salah satu unsur dalam organisasi yang artinya sebagai manusia yang bekerja di dalam suatu organisasi, sumber daya manusia disebut juga dengan personil, tenaga kerja, karyawan, potensi manusiawi yang menggerakkan organisasi dalam eksistensinya. Dimana potensi merupakan aset yang berfungsi sebagai modal non material dalam sebuah organisasi bisnis , yang bisa diwujudkan menjadi potensi nyata, baik itu secara fisik maupun non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi,

Menurut Hasibuan (2016), manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni yang mengatur relasi serta peranan tenaga kerja agar menjadi efektif dan efisien dalam membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan juga masyarakat.

Manajemen pada umumnya dihubungkan dengan kegiatan- kegiatan dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi, dan yang terakhir pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien Jalil (2018).

Dari pengertian para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa, manajemen sumber daya manusia adalah ilmu atau cara yang bertujuan untuk mengatur hubungan antara organisasi dan peranan tenaga kerja untuk mencapai tujuan bersama dengan cara mengimplementasikan sistem perencanaan, perekrutan karyawan, sistem kerja yang efektif, serta pengembangan karyawan dan pengelolaan karir.

Pengelolaan sumber daya manusia bukanlah hal yang mudah, karena itu infrastruktur harus disiapkan untuk mendukung terwujudnya proses sumber daya manusia dengan kualitas yang tinggi. Agar perusahaan maju dan mempunyai citra positif di kalangan masyarakat, perusahaan tidak bisa mengabaikan aspek pengembangan kualitas sumber daya manusianya. Oleh karena itu dapat diambil kesimpulan bahwa, sumber daya manusia dalam organisasi bukan hal yang kecil, Namun sumber daya manusia adalah sentral pengelola maupun penyedia SDM bagi departemen lainnya.

2.1.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Dalam organisasi sumber daya manusia sangat penting untuk dikelola dengan efektif dan efisien agar nantinya tercipta sumber daya manusia yang handal, kompeten, dan mampu untuk membantu organisasi dalam mencapai suatu tujuan. Adapun fungsi dari manajemen sumber daya manusia menurut (Hasibuan, 2016) sebagai berikut:

1. Perencanaan

Perencanaan (*human resource planning*) merupakan perencanaan tenaga

kerja yang dilakukan secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya suatu tujuan.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian ialah aktivitas dengan tujuan untuk mengorganisasi seluruh tenaga kerja yang diawali dengan memastikan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan pengaturan dalam bagan organisasi (*organization chart*).

3. Pengarahan

Pengarahan (*directing*) merupakan aktivitas mengarahkan seluruh karyawan, supaya mau bekerja sama dan bekerja secara efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Pengarahan adalah fungsi manajemen yang terpenting dan paling dominan dalam proses manajemen.

4. Pengendalian

Pengendalian (*controlling*) artinya proses kegiatan mengendalikan seluruh karyawan, supaya mentaati peraturan-peraturan perusahaan serta bekerja sesuai dengan planning atau dapat mencapai tujuan yang sudah ditetapkan

5. Pengadaan

Pengadaan (*procurement*) ialah proses penarikan, seleksi, penempatan, penyesuaian, serta induksi untuk memperoleh karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

8. Pengembangan

Pengembangan (*development*) merupakan suatu usaha yang dilakukan guna meningkatkan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, serta moral karyawan melalui pendidikan dan juga pelatihan.

9. Kompensasi

Kompensasi (*compensation*) artinya penyerahan balas jasa secara langsung (*direct*) maupun tidak langsung (*indirect*), uang atau barang pada karyawan yang merupakan imbalan jasa yang diberikan pada perusahaan.

10. Pengintegrasian

Pengintegrasian (*integration*) adalah kegiatan yang bertujuan mempersatukan kepentingan perusahaan serta kebutuhan karyawan, agar terciptanya kolaborasi yang harmonis serta saling menguntungkan dan berpartisipasi aktif dalam menunjang tercapainya tujuan perusahaan serta terpenuhinya kebutuhan karyawan menggunakan prinsip membangun kerjasama yg baik.

11. Pemeliharaan

Pemeliharaan (*maintenance*) ialah aktivitas untuk memelihara atau meningkatkan keadaan fisik, mental, dan loyalitas karyawan, supaya mereka tetap mau bekerja sama hingga saat pensiun.

12. Kedisiplinan

Kedisiplinan artinya fungsi manajemen sumber daya manusia yang terpenting serta kunci terwujudnya tujuan disebabkan tanpa disiplin yang baik sulit terwujudnya suatu tujuan yang maksimal. Kedisiplinan ialah kemauan

dan kesadaran untuk mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan aturan-aturan norma sosial.

13. Pemberhentian

Pemberhentian (*separation*) ialah putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan.

2.1.2 Kecerdasan Emosional

2.1.2.1 Pengertian Kecerdasan Emosional

Emosi sering kali diartikan sebagai hal yang negatif, namun jika seseorang sanggup untuk mengelola emosi bisa saja melahirkan emosi yang positif yang akan dirasakan dalam dirinya sehingga nantinya individu tersebut akan menjadi lebih peka serta memahami atau berempati dengan orang lain ataupun lingkungan sekitar serta menyesuaikan norma norma yang telah ada.

Seseorang yang memiliki kecerdasan emosi menunjukkan bahwa orang tersebut kinerjanya lebih baik ketika bekerja, selain itu juga memiliki kepuasan dan komitmen yang tinggi. Seperti halnya penelitian yang dilakukan oleh (PS & Dewi, 2016), terdapat hasil bahwa Kecerdasan emosional mempunyai pengaruh positif dan relevan terhadap kinerja, hal ini menjelaskan bahwa karyawan dengan kecerdasan emosional yang tinggi akan lebih mengoptimalkan kinerjanya.

Penyataan ini diperkuat oleh penelitian (Prajuna *et al.*, 2018) menyatakan bahwa pengelolaan kecerdasan emosional bagi karyawan dalam bekerja menghasilkan dampak yang positif bagi perusahaan. Hal ini disebabkan karena karyawan dapat meningkatkan kesadaran diri, meningkatkan motivasi kerja kerja, berempati terhadap pelanggan serta memiliki ketrampilan sosial.

Pengelolaan ketrampilan sosial seperti contoh mampu membangun dan menjaga hubungan dengan pelanggan, itu artinya karyawan juga menjaga keberlangsungan perusahaan untuk jangka panjang.

Kecerdasan emosional adalah keahlian seseorang untuk merasakan, mengerti secara efektif selanjutnya menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi koneksi dan pengaruh manusiawi.

Menurut Kuswana (2014), dalam bukunya yang berjudul “Biopsikologi” menuturkan bahwa kecerdasan emosional merupakan keahlian untuk mengidentifikasi, menilai, dan mengendalikan emosi diri sendiri, orang lain, dan kelompok. Kecerdasan emosional merujuk pada kemampuan mengenali perasaan kita sendiri dan orang lain, keahlian memotivasi diri sendiri serta keahlian mengelola emosional dengan baik serta dalam membangun hubungan dengan orang lain (Agustin & Sriwidodo, 2017).

Menurut (Goleman, 2015a), kecerdasan emosional didefinisikan sebagai kemampuan atau keahlian individu dalam menelusuri perasaan diri dan perasaan orang lain, memotivasi diri serta mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan hubungannya dengan orang lain. Kecerdasan Emosional adalah keahlian individu dalam aspek kesadaran diri, kendali diri, empati, motivasi, dan keterampilan sosial (Said & Rahmawati, 2018).

Menurut (Utami *et al.*, 2020), kecerdasan emosional sering juga disebut sebagai “*street smarts* (pintar)”, atau keahlian khusus yang disebut “akal sehat”, berkaitan dengan kemampuan membaca lingkungan politik dan sosial dan menatanya kembali, kemampuan mengerti dengan seketika apa yang diinginkan

dan dibutuhkan orang lain kelebihan dan kekurangan mereka, kemampuan untuk tidak terpengaruh tekanan, dan kemampuan untuk menjadi orang yang menyenangkan yang kehadirannya didambakan orang lain.

Dari penjelasan para ahli tersebut penulis menarik kesimpulan bahwa, Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu ataupun cara yang mengelola relasi antara organisasi dan peranan tenaga kerja untuk mencapai suatu tujuan bersama dan mengimplementasikan sistem perencanaan, perekrutan karyawan, dan sistem kerja yang efektif, pengembangan karyawan dan pengelolaan karir Orang yang memiliki kecerdasan intelektual yang optimal lebih dapat mentransformasikan keadaan yang sulit, selalu peka terhadap peluang usaha dan mampu menghadapi konflik.

Orang yang benar-benar optimal kecerdasan emosionalnya, lebih teliti dalam melihat peluang. Lebih gesit dalam bertindak, lebih punya kemauan, dan juga lebih mampu mengatur strategi bisnis, memiliki kepekaan, daya cipta, dan komitmen yang tinggi. Dari hasil deskripsi diatas mengenai definisi kecerdasan emosional peneliti menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional sama pentingnya dengan kecerdasan intelektual. Bahwa peran kecerdasan emosional tidak lebih kecil dari kecerdasan intelektual. Terbukti bahwa memiliki kecerdasan intelektual tinggi tidak menjamin kesuksesan. Kecerdasan emosional justru mengambil peran penting kesuksesan (Prayogo1 & Suharyati, 2020).

2.1.2.2 Arti Penting Kecerdasan Emosional bagi Perkembangan Manusia

Pada dasarnya emosi merupakan acuan untuk bertindak, merencanakan keluaran seketika untuk mengatasi masalah yang telah ditanamkan secara

berangsur-angsur oleh evolusi Goleman (2015). Emosi tidak dapat dijauhkan dari sikap dan semua reaksi tubuh yang dimunculkan oleh manusia. Emosi membentuk individu sehingga mampu merasakan bermacam- macam perasaan atas segala peristiwa yang terjadi. Perasaan tersebut bisa berbentuk bahagia, marah, senang, benci, sedih dan perasaan lain yang akan muncul sesuai dengan kejadian yang dialami oleh individu. Emosi bisa bersifat destruktif ataupun konstruktif sangat tergantung pada kesanggupan individu dalam mengelola dan mengekspresikan emosi yang dirasakan. Kemampuan tersebut biasanya akrab disebut dengan kecerdasan emosional.

Kecerdasan emosional adalah kemampuan individu dalam memahami diri dan orang lain sehingga individu mampu mencapai keberhasilan dalam berbagai bidang dan melindungi diri dari frustrasi. Peran kecerdasan emosi dalam kesuksesan yang dicapai oleh individu sangat besar, bahkan lebih besar dari IQ.

Menurut Goleman (2015), setinggi tingginya IQ menyumbang kira-kira 20 persen kedalam faktor-faktor penentu kesuksesan hidup dan 80 persennya adalah kekuatan lain yang sering disebut dengan kecerdasan emosi, hal tersebut dikarenakan IQ atau *Intelligence Quotient* tidak menyiapkan kemampuan dalam menghadapi akibat yang disebabkan oleh kesulitan hidup Goleman, (Simarmata, 2018). Lebih lanjut Goleman mengungkapkan IQ yang tinggi sekalipun tidak turut serta menjamin kesejahteraan dan kebahagiaan hidup.

Sementara IQ hanya mengukur kecerdasan akademik, kecerdasan emosi memiliki jangkauan yang lebih luas untuk memperkirakan kemampuan individu. Kecerdasan emosi bertautan dengan banyak aspek penting dalam kehidupan

diantaranya; kemandirian, kemampuan menyesuaikan diri agar disukai, kemampuan memecahkan masalah antar pribadi, ketekunan, empati, mengendalikan amarah, kesetiakawanan, keramahan, dan sikap hormat M. Hariwijaya, (Simarmata, 2018).

Goleman (Simarmata, 2018), menuturkan kepribadian yang mempunyai kecerdasan emosi tinggi berdasarkan jenis kelamin secara lebih rinci. Adapun kecerdasan emosi tinggi yang tampak pada pria dan wanita di deskripsikan sebagai berikut:

a. Pria

Pria dengan kecerdasan emosi yang tinggi digambarkan sebagai pribadi yang unggul secara sosial, mudah bergaul dan jenaka, tidak mudah takut dan gelisah, memiliki keahlian besar untuk menyertakan diri dengan orang-orang dan peristiwa- peristiwa serta memikul tanggung jawab. Bersamaan dengan itu pria juga mempunyai pandangan moral, simpatik dan hangat dengan dalam hubungan- hubungan yang dijalin. Kehidupan emosi yang dimiliki kaya tetapi wajar, merasa nyaman dengan diri sendiri, orang lain dan lingkungan serta pergaulannya.

b. Wanita

Wanita yang mempunyai kecerdasan emosi condong bersikap tegas dan mempunyai keahlian mengutarakan perasaan secara langsung, memiliki citra diri yang positif serta mengambil pelajaran dari kehidupan.

Tidak jauh berbeda dengan pria, wanita dengan kecerdasan emosi yang tinggi juga lebih mudah bergaul, ramah, lebih mampu mengutarakan perasaan secara wajar dan menyesuaikan diri dengan stres. Memiliki kestabilan dalam

bergaul dan mudah menerima kehadiran orang baru, nyaman dengan sendiri sehingga selalu terlihat ceria, spontan, serta terbuka pada pengalaman sensual. Selain itu wanita dengan kecerdasan emosi tinggi juga jarang merasa cemas, bersalah atau tenggelam dalam kemurungan.

Dari kepribadian yang nampak pada pria maupun wanita nampak bahwa kecerdasan emosi mencakup banyak aspek penting dalam kehidupan. Kecerdasan emosi menjadikan individu dengan penghargaan diri yang tinggi, keberhasilan dalam membangun hubungan serta memperoleh tujuan dengan tidak menyiksa diri dengan perasaan cemas berlebihan. Semakin tinggi kecerdasan emosi, maka akan semakin terampil juga individu melaksanakan berbagai hal yang diketahui benar Patton (Simarmata, 2018).

2.1.2.3 Indikator Kecerdasan Emosional

Goleman, (2015b) menjelaskan ada lima indikator kecerdasan emosional yang dapat menjadi acuan bagi individu untuk meraih kesuksesan, yaitu:

1. Kesadaran diri, merupakan hal yang diperlukan didalam kecerdasan emosional yaitu kesadaran atas apa yang dirasakan seseorang didalam dirinya menyangkut kelebihan yang dimiliki maupun kelemahannya. Seseorang yang memiliki kesadaran diri yang tinggi akan mampu memahami suasana hatinya, mampu membuat keputusan keahlian individu yang berfungsi untuk merenungi perasaan diri waktu ke waktu, seta mencoba untuk memahami perasaan yang muncul tersebut.

2. Pengaturan diri, yaitu keahlian individu dalam menghibur diri sendiri, melepas kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan dampak- dampak

yang muncul karena kegagalan keterampilan emosi dasar. Seseorang yang memiliki kemampuan yang rendah dalam mengelola emosi akan terus menerus berlindung melawan perasaan murung. Sebaliknya individu dengan tingkat pengelola emosi yang tinggi akan mampu bangkit lebih cepat dari kemurungannya. Kemampuan mengelola emosi meliputi kemampuan penguasaan diri.

3. Motivasi Diri, Memotivasi diri merupakan kemampuan bertahan dalam menghadapi kemunduran dan kegagalan. Seseorang dengan motivasi diri yang tinggi selalu memiliki alasan-alasan sehingga memberikan dorongan untuk selalu memperbaiki kinerja, dan memiliki kesiapan mental untuk berkorban demi tercapainya suatu tujuan.

4. Mengenali emosi orang lain (*empaty*), yaitu kemampuan menyangkut kesadaran, kemampuan ini merupakan keterampilan dasar dalam bersosial. seorang yang mempunyai empati, lebih mampu menangkap sinyal-sinyal social tersembunyi yang memperlihatkan apa yang dibutuhkan atau dikehendaki orang lain

5. Keterampilan sosial, yaitu merupakan keterampilan mengelola emosi orang lain, mempertahankan hubungan dengan orang lain melalui keterampilan social, kepemimpinan dan keberhasilan hubungan antar pribadi.

2.1.2.4 Komponen-komponen Kecerdasan Emosional

Titimaea (Efendi, V.A. & Sutanto, 2013) mengungkapkan bahwa ada lima komponen dari kecerdasan emosional yaitu *self awareness*, *self regulation*, *self motivation*, *social awareness*, dan *social skills* sebagai berikut:

1. *Self awareness*

Keahlian seseorang untuk mengerti bahwa ada berbagai potensi dalam dirinya baik itu kelebihan yang dimiliki maupun kelemahannya, mengolah serta berusaha untuk menguasai lingkungannya secara maksimal dan secara terarah.

a. Seseorang yang mempunyai kesadaran diri tinggi akan lebih mampu memahami kekuatan, kelemahan, nilai dan motif diri.

b. Seseorang dengan kesadaran diri tinggi akan mampu menimbang suasana hatinya dan paham secara intuitif bagaimana suasana hatinya mempengaruhi orang lain.

c. Seseorang dengan kesadaran diri tinggi akan mampu menerima feedback dari orang lain tentang bagaimana memperbaiki secara berkelanjutan.

d. Mampu membuat keputusan walaupun dibawah ketidakpastian maupun dibawah tekanan.

e. Seseorang dengan kesadaran diri tinggi akan mampu menunjukkan rasa humor.

f. Seseorang pemimpin dengan kesadaran diri tinggi akan mampu memahami berbagai faktor yang membuat dirinya disukai.

g. Seseorang dengan kesadaran diri tinggi akan mampu memanfaatkan tekanan daripada anggota organisasi.

2. *Self regulation*

Adalah Kemampuan seseorang untuk mengontrol atau mengendalikan

emosi pada dirinya.

- a. Seseorang dengan kesadaran diri tinggi akan mampu mengontrol atau mengarahkan kembali luapan dan suasana hati.
- b. Seseorang dengan kesadaran diri tinggi akan mampu berpikir jernih sebelum bertindak.
- c. Kemampuan untuk mengontrol diri sendiri berarti memiliki kecerdasan emosional yang tinggi karena untuk mengontrol diri sendiri diperlukan pengetahuan dan kemampuan.

3. *Self motivation*

Merupakan kemampuan untuk memotivasi diri sendiri, menimbulkan rasa semangat dan juga mampu mengubah tingkah laku individu untuk menuju pada hal yang lebih baik untuk dirinya sendiri, yang dilihat dari beberapa indikator sebagai berikut:

- a. Seseorang dengan *self motivation* tinggi selalu memiliki alasan-alasan sehingga memberikan dorongan untuk selalu memperbaiki kinerja.
- b. Seseorang dengan *self motivation* tinggi memiliki kesiapan mental untuk berkorban demi tercapainya tujuan organisasi.
- c. Seseorang dengan *self motivation* tinggi mampu mengendalikan emosi diri sendiri dan memanfaatkannya untuk memperbaiki peluang agar bisa sukses.
- d. Seseorang dengan *self motivation* tinggi dalam melakukan kegiatan lebih terdorong untuk bisa sukses dibandingkan ketakutan akan kegagalan.

4. *Social awareness*

Merupakan Kesadaran sosial akan pemahaman dan sensitivitas terhadap perasaan, pemikiran, dan situasi orang lain. Indikator untuk mengukur *social awareness* adalah sebagai berikut:

- a. Memahami situasi yang dihadapi oleh orang lain.
- b. Mengalami emosi orang lain.
- c. Memahami kebutuhan orang lain dengan menunjukkan kepedulian.

5. *Social skill*

Kemampuan untuk menjalin hubungan sosial yang harmonis serta memuaskan, penyesuaian terhadap lingkungan sosial dan memecahkan persoalan sosial yang dihadapi dan bisa mengembangkan aspirasi dan menampilkan diri dengan karakteristik saling menghargai, yang berdasarkan pada indikator:

- a. Kemampuan untuk mengelola relasi dengan orang lain.
- b. Kemampuan buat menciptakan jaringan dengan orang lain.

Komponen-komponen kecerdasan emosional tersebut dapat digunakan untuk mengukur seberapa tinggi kecerdasan emosional seorang.

Berdasarkan uraian mengenai dimensi kecerdasan emosional diatas, peneliti wajib dapat mengendalikan emosi dalam setiap pelayanan, seperti mengenal emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, membina hubungan serta mengenal emosi orang lain, karena meliputi keseluruhan dan terperinci.

2.1.2.5. Faktor yang mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Berdasarkan pendapat Goleman ada dua faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional, faktor internal serta faktor eksternal. Hal tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Faktor Internal

Faktor internal merupakan faktor yang muncul dari dalam diri individu yang dipengaruhi oleh keadaan otak emosional seseorang. Otak emosional ditentukan oleh amygdala, neokorteks, system limbic, lobus prefrontal dan hal-hal yang berada pada otak emosional.

2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal adalah faktor yang datang berasal dari luar individu serta mempengaruhi atau mengubah sikap, bisa secara perorangan, secara kelompok, bisa bersifat tidak langsung yaitu melalui mediator misalnya media massa, baik cetak juga elektronik serta info lewat jasa satelit. Faktor-faktor yang mempengaruhi terbentuknya kecerdasan emosional adalah:

a. Faktor otak

La Doux menyampaikan bagaimana arsitektur otak memberi tempat yang spesial bagi amygdala (bagian berasal otak yang bertanggung jawab buat mendeteksi rasa takut dan mempersiapkan diri untuk peristiwa darurat). sebagai penjaga emosi, penjaga yang dapat membajak otak. kondisi seperti kecemasan, autisme, depresi, gangguan stres pasca-trauma dan fobia.

b. Fungsi lingkungan keluarga

Orang tua memegang peran penting terhadap perkembangan kecerdasan emosional anak. Lingkungan keluarga menjadi tempat sekolah pertama bagi anak dalam mengkaji emosi. dari keluargalah anak mengenal emosi dan peran paling utama dalam mengajarkan kecerdasan emosional ialah orang tua. Bila orang tua salah dalam mengenalkan bentuk emosi, maka dampaknya akan sangat fatal terhadap anak.

c. Faktor lingkungan sekolah

Lingkungan sekolah ialah faktor penting kedua sesudah keluarga, sebab dilingkungan sekolah ini anak menerima pendidikan lebih lama . pengajar memegang peran penting pada pengembangan potensi anak melalui beberapa cara, antara lain melalui teknik, gaya mengajar. Kecerdasan emosional yang berkembang di sekolah menjadikan seorang anak menjadi individu untuk mengembangkan keintelektual serta bersosialisasi dengan sebayanya, sehingga anak bisa berekspresi secara bebas tanpa terlalu banyak diatur dan diawasi secara ketat.

d. Faktor lingkungan serta dukungan sosial

Dukungan dapat berupa perhatian, penghargaan, pujian, nasehat, atau penerimaan masyarakat. Semuanya, menyampaikan dukungan psikis atau psikologis bagi anak. Dukungan sosial diartikan sebagai suatu hubungan interpersonal yang didalamnya satu atau lebih bantuan dalam bentuk fisik atau instrumental, informasi dan pujian. Dukungan sosial cukup mengembangkan aspek-aspek kecerdasan emosional, sebagai akibatnya

memunculkan perasaan berharga pada perkembangan kepribadian serta hubungan sosialnya.

e. Faktor pendidikan

Faktor pendidikan bisa menjadi salah satu sarana belajar individu untuk mengembangkan kecerdasan emosi. Individu-individu mulai dikenalkan dengan berbagai bentuk emosi serta bagaimana cara mengelolanya melalui pendidikan. Pendidikan yang dimaksudkan disini tidak hanya pendidikan yang berlangsung disekolah, namun juga dilingkungan keluarga, lingkungan bermain, serta masyarakat.

2.1.2.6 Ciri-ciri Individu dengan Kecerdasan Emosional Tinggi dan Rendah

Steve Hein (Simarmata, 2018) Membedakan individu dengan kecerdasan emosional tinggi dan rendah. Ia juga mengkararakteristikan orang yang memiliki *Emotional Intelligence* tinggi dan rendah atas ciri yang khas, yaitu :

1. Ciri-ciri individu dengan tingkat Emotional Intelligence yang tinggi :

- a. Mampu untuk melabelkan perasaannya daripada melabelkan perasaan orang lain ataupun situasi.
- b. Mampu membedakan mana yang pikiran dan mana yang merupakan rasa.
- c. Bertanggung jawab terhadap rasa.
- d. Menggunakan rasa mereka untuk membantu dalam membuat suatu keputusan.
- e. Respek terhadap apa yang dirasakan oleh orang lain.
- f. Bersemangat dan tidak mudah marah.

g. Mengakui rasa orang lain.

2. Ciri-ciri individu dengan tingkat Emotional Intelligence yang rendah:

- a. Tidak berani bertanggung jawab terhadap rasa yang dimiliki, tetapi lebih menyalahkan orang lain terhadap hal yang terjadi pada dirinya.
- b. Berlebihan ataupun menekan rasa yang dimilikinya.
- c. Cenderung menyerang, menyalahkan, menilai orang lain.
- d. Merasa tidak nyaman apabila berada disekitar orang lain.
- e. Kurang memiliki rasa empati.
- f. Cenderung kaku, kurang fleksibel, cenderung membutuhkan suatu aturan yang sistematis agar merasa nyaman.
- g. Menghindari tanggung jawabnya dengan menyatakan tidak ada pilihan lain.
- h. Pesimistis dan cenderung menganggap dirinya ini adil.
- i. Sering merasa kurang dihargai, kecewa, hambar atau merasa jadi korban

2.1.2.7 Dampak Dari Tiadanya Kecerdasan Emosional Dalam Diri Karyawan

Beberapa perilaku yang menjadi tanda rendahnya kecerdasan emosional pada karyawan menurut Goleman (Simarmata, 2018) antara lain:

- a. Ambisi Buta, Orientasi pada persaingan dan memandang hidup maupun dunia kerjanya sebagai arena permusuhan, sehingga sikap hanya peduli pada kepentingannya sendiri menjadi prinsip hidupnya. Orang seperti ini tidak pernah memikirkan bagaimana kondisi, kepentingan, apalagi perkembangan orang lain.
- b. Sasaran Tidak Realistis, Karena tidak memiliki pemahaman secara luas

dan teliti terhadap kondisi dirinya sendiri, orang seperti ini tidak akan mampu menetapkan tujuan-tujuan yang selaras dengan keadaannya. Akibatnya tujuannya seringkali mustahil untuk dicapai baik bagi dirinya sendiri maupun bagi kelompoknya.

c. Kerja Keras Secara Paksa, Tidak adanya kebiasaan untuk mengelola banyak aspek dalam dirinya membuat orang yang tidak memiliki kecerdasan emosional tidak mampu membuat prediksi dan manajemen energinya sendiri maupun energi orang lain, sehingga orang seperti ini akan terus bekerja hingga mengorbankan banyak hal lain yang penting dalam hidupnya.

d. Memaksa Orang Lain Ketidakepekaan terhadap keadaan orang lain membuat orang memberikan tuntutan yang tidak realistis bagi orang lain. Seringkali orang seperti ini menggunakan ukuran dirinya sendiri untuk memberi tuntutan pada orang lain.

e. Haus Kekuasaan Ketidakpedulian terhadap kepentingan dan perkembangan orang lain membuat seorang karyawan hanya mengejar kekuasaan demi kepentingan pribadinya saja.

f. Haus Pengakuan, Ciri ini tampak dari tidak adanya penghargaan terhadap upaya yang dilakukan orang lain dan menganggapnya sebagai jasanya sendiri. Ketika terjadi kekeliruan, orang lain akan menjadi sasaran kesalahan dan kemarahan.

g. Terlalu Sibuk dengan Penampilan Orang yang tidak memiliki kesadaran diri serta kemampuan mengelola diri tidak memandang dirinya secara

realistis. Sering terjadi apa yang menjadi penampilan luarnya tidak mencerminkan dirinya apa adanya, bahkan rela mengorbankan banyak hal penting dalam hidupnya demi kesan yang bagus dari luar.

h. Harus Tampak Sempurna Orang seperti ini tidak bisa mengakui kesalahan yang telah dilakukannya dan tidak mau menerima kelemahan dirinya, sehingga sulit sekali terbuka terhadap kritikan walaupun kritikan itu bersifat membangun dan realistis.

2.1.2.8 Keterkaitan Antara MSDM Dengan Kecerdasan Emosional

MSDM adalah manajemen fungsional sumber daya manusia, bagian dari keseluruhan manajemen suatu organisasi yang memanejemeni manusia yang bekerja untuk organisasi agar mampu menciptakan nilai ekonomi dan sosial secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan organisasi.

Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia Tujuan dari MSDM yaitu untuk memastikan bahwa organisasi dapat mencapai sukses mencapai tujuan organisasi melalui orang atau pegawai atau anggota organisasi. Orang yang bekerja dalam organisasi merupakan sumber utama kapabilitas efektivitas dan efisiensi organisasi dalam mencapai tujuannya.

Untuk mencapai tujuan dari MSDM dibutuhkan Kecerdasan emosional yang baik. Kecerdasan emosional saat ini menjadi bahasan yang menarik dalam bidang manajemen sumber daya manusia. Robbins dan Judge (2015) mendefinisikan kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) adalah kemampuan seseorang untuk menilai emosi dalam diri dan orang lain, memahami makna emosi-emosi, dan mengatur emosi seseorang secara teratur.

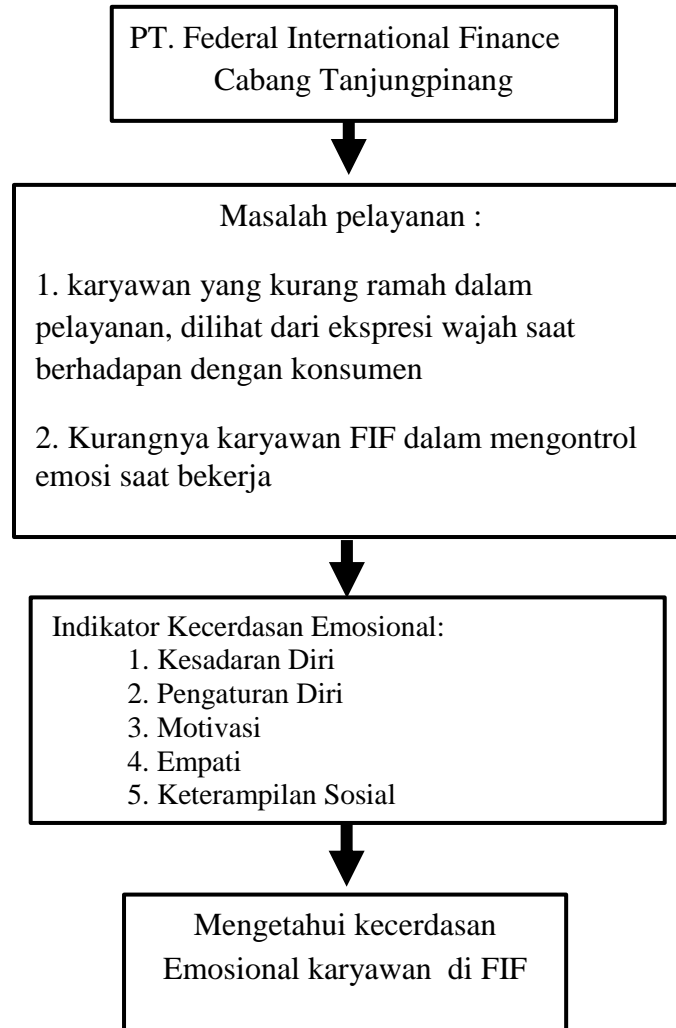
Kecerdasan emosional seorang karyawan bisa jadi merupakan unsur penting dalam menentukan hasil kerjanya. Tanpa adanya kestabilan emosi yang tertata baik, kemungkinan seluruh aktivitas individu tersebut akan terhambat. Kinerja karyawan tidak hanya dilihat dari kemampuan kerjanya saja, akan tetapi kemampuan mengelola, menguasai diri sendiri, menjalin hubungan yang baik antar karyawan sangat penting dilakukan oleh setiap karyawan. Kesuksesan seseorang bukan hanya ditentukan oleh kecerdasan IQ semata. Hal tersebut senada dengan hasil penelitian (Widayati, 2016.) mengatakan bahwa setidaknya 75% kesuksesan manusia lebih ditentukan oleh kecerdasan emosionalnya dan hanya 4% yang ditentukan oleh kecerdasan intelektualnya.

Berdasarkan pernyataan tersebut menggambarkan bahwa begitu pentingnya kecerdasan emosional dalam mempengaruhi kehidupan setiap manusia, dalam hal ini juga dikaitkan dengan kinerja karyawan. Semakin baik kecerdasan emosional setiap karyawan, maka karyawan tersebut mampu bekerja dengan baik, dan pada akhirnya akan berdampak pula pada peningkatan kinerjanya. Oleh karena itu, kecerdasan emosional berperan penting dalam peningkatan kinerja karyawan pada suatu organisasi.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dirancang untuk memberikan gambaran atau batasan batasan tentang teori-teori yang akan dipakai sebagai landasan penelitian yang akan dilakukan (Mardalis, 2014). Berikut kerangka penelitiannya

Gambar 2.2
Kerangka pemikiran



Sumber: Konsep yang disesuaikan untuk penelitian (2021)

Berdasarkan hasil observasi wawancara peneliti terdapat gambaran permasalahan mengenai kecerdasan emosional yang dihadapi oleh karyawan bagian pelayanan ketika menghadapi konsumen, karyawan yang kurang ramah dalam pelayanan, dilihat dari ekspresi wajah saat berhadapan dengan konsumen dan keterlambatan pelayanan atas komplain konsumen. Berdasarkan masalah tersebut peneliti bermaksud menganalisis kecerdasan emosional pada PT Federal International Finance Cabang Tanjungpinang. Adapun indikator untuk mengetahui

analisis kecerdasan emosional yaitu kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial. Dari hasil penelitian ini diharapkan PT Federal International Finance dapat memberikan pelayanan yang prima.

2.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, peneliti tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis. Namun peneliti mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam rangka memperkaya bahan kajian pada penelitian peneliti. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan peneliti.

2.3.1. Jurnal Nasional

(Rizmiardhani & Fatmawati, 2012) dalam penelitiannya yang berjudul analisis kecerdasan emosional dalam meningkatkan kinerja pustakawan bagian layanan sirkulasi UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis gambaran kecerdasan emosional dalam meningkatkan kinerja pustakawan bagian layanan sirkulasi UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dimana pengumpulan data dilakukan dengan wawancara. Jumlah informan sebanyak 11 informan, yang terdiri dari: 3 (tiga) orang pustakawan sirkulasi yang terpilih sebagai informan dengan menggunakan teknik pengambilan sampel

Purposive Sampling dan 8 orang pemustaka yang terpilih sebagai informan dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *Snow Ball Sampling*. Hasil yang diperoleh dari pernyataan ini menyatakan bahwa kecerdasan emosional pustakawan layanan sirkulasi UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang belum dapat diimplementasikan secara optimal, ada yang harus ditingkatkan berkaitan dengan persepsi emosi.

(Amelia Atika, 2016) dalam penelitiannya yang berjudul mengetahui upaya meningkatkan kecerdasan emosional melalui *peer counseling* pada siswa kelas X SMA Negeri 10 Pontianak. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan bentuk penelitian tindakan bimbingan dan konseling. Subjek penelitian ini adalah 10 orang siswa. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik observasi langsung dan teknik komunikasi tidak langsung dengan alat pengumpulan data berupa panduan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif dan kuantitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *peer counseling* efektif meningkatkan kecerdasan emosional siswa.

(Dewi & Shoriyani, 2017) dalam penelitian yang berjudul Analisis Kecerdasan Emosional Guru Ditinjau Dari Motivasi Belajar Siswa Smk Muhammadiyah Megang Sakti Kabupaten Musi Rawas. Tujuan dari penelitian adalah mengetahui analisis kecerdasan emosional guru terhadap motivasi belajar siswa SMK Muhammadiyah Megang Sakti Kabupaten Musi Rawas. Teknik pengumpulan data yang digunakan metode kualitatif deskriptif, berupa kata-kata

dan gambar. Hasil dari penelitian ini menunjukkan kecerdasan emosional guru cukup baik pada SMK Muhammadiyah Megang Sakti Kabupaten Musi Rawas.

(Supriyanto, 2021) Dalam penelitiannya yang berjudul Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Proses Berfikir Siswa Kelas IV dalam Memecahkan Masalah Matematika. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses berpikir siswa dalam memecahkan masalah matematika sesuai dengan indikator kecerdasan emosional adapun indikator yang dapat menunjukkan seseorang telah mampu dalam mengelola emosinya. Mulai dari kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, keterampilan sosial. Bentuk penelitian ini merupakan Penelitian kualitatif yang dilakukan di Kelas VI tahun pelajaran 2019/2020 SDN Umbulrejo. Penentuan subyek penelitian dengan menggunakan metode angket dan wawancara dengan guru kelas VI. Pengumpulan data menggunakan tes dan wawancara. Analisis data yang digunakan adalah reduksi data, menampilkan data, serta melakukan verifikasi. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa siswa yang mempunyai kecerdasan emosional tinggi juga mempunyai proses berpikir yang baik dalam memecahkan masalah matematika. Siswa mampu melakukan semua tahap-tahap pemecahan masalah dari memahami masalah, merencanakan penyelesaiannya, menyelesaikan masalah sampai pengecekan kembali. Hasil penelitian lainnya adalah siswa yang mempunyai kecerdasan emosional sedang hanya mampu menyelesaikan sebagian tes dengan benar dan proses berpikirnya siswa tersebut belum melakukan semua tahapan dalam pemecahan masalah, sedangkan siswa yang mempunyai kecerdasan

emosional rendah proses berpikir siswa juga rendah dalam menyelesaikan pemecahan masalah sehingga siswa belum bisa mengerjakan tes dengan benar

2.3.2. Jurnal Internasional

(Callahan, 2016) Dalam penelitiannya yang berjudul *Emotional intelligence: A leader's impact on productivity in a distribution environment*, mengeksplorasi dan mendeskripsikan dampak Kecerdasan Emosional supervisor terhadap produktivitas karyawan dalam lingkungan distribusi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif, pengumpulan data melalui wawancara semi-terstruktur dengan rekan-rekan karyawan yang bekerja dengan mereka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional supervisor memiliki dampak signifikan terhadap produktivitas karyawan.

(JAIN et al., 2018) Dalam penelitian yang berjudul *Relationship analysis between emotional intelligence and service quality with special evidences from Indian banking sector*. Tujuan penelitian ini adalah mengkaji hubungan antara emosi intelijen & kualitas layanan di sektor perbankan di mana produktivitas karyawan bank dipengaruhi oleh bagaimana cara mereka menangani pelanggan mereka. Metode penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data melalui wawancara tertutup yang dikembangkan sendiri ,satu untuk karyawan bank dan satu lagi untuk nasabah bank. Penelitian di lakukan pada sepuluh bank yaitu; Bank Poros, Federal Bank, Bank HDFC, Bank ICICI, Bank IndusInd, Bank IDBI, Bank Jammu & Kashmir, Karnataka Bank, Bank Kotak Mahindra dan Bank YES. Peneliti telah mewawancarai 30 nasabah masing-masing dari sepuluh bank, sampel pelanggan adalah 300. Peneliti juga mewawancarai karyawan . Responden

(pelanggan dan karyawan) didekati secara pribadi untuk mencari kebenaran tanggapan tentang “Kualitas layanan” dan 'Kecerdasan emosional' di antara karyawan di bank. Kecerdasan emosional menjadi faktor yang penting dalam menentukan bagaimana karyawan itu memberikan layanannya kepada pelanggan dalam tantangan lingkungan. Studi ini juga bermanfaat bagi bank untuk mengetahui bagaimana seorang karyawan harus bereaksi terhadap situasi yang menantang dari sudut pandang pelanggan.

(Hess & Bacigalupo, 2013) dalam penelitiannya tentang *Applying Emotional Intelligence Skills to Leadership and Decision Making in Non-Profit Organizations*, Organisasi non-profit dan pemimpin dapat mengambil manfaat dari pemanfaatan perilaku dikaitkan dengan kecerdasan emosional. Pertimbangan keterampilan kecerdasan emosional menjadi strategi untuk pengembangan kemampuan pemimpin organisasi non-profit untuk menilai dampak dan konsekuensi dari keputusan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi bagaimana emosi keterampilan kecerdasan dapat diterapkan untuk meningkatkan kepemimpinan pengambilan keputusan proses dalam organisasi non-profit. Goleman (2001) dan Boyatzis' et al. (2000) empat elemen penting dari kecerdasan emosional dan terkait 20 kompetensi perilaku mereka dimanfaatkan untuk mengembangkan metodologi untuk aplikasi praktis keterampilan kecerdasan emosional kepemimpinan pengambilan keputusan dalam organisasi non-profit. Sebuah daftar pertanyaan dan observasi disediakan untuk membantu para pemimpin non-profit dalam peningkatan kesadaran kecerdasan

emosional, serta penerapan keterampilan kecerdasan emosional untuk keputusan dan proses pengambilan keputusan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, jenis penelitian yang akan digunakan peneliti ialah penelitian kualitatif, yaitu metode penelitian berdasarkan filsafat postpositivisme, berguna agar memiliki kondisi objek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci (Suryani & Hendryadi, 2015). Penggunaan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif ini dilakukan dalam upaya untuk mengamati dan menganalisa kecerdasan emosional dalam meningkatkan kinerja pelayanan di PT. Federal International Finance yang dilakukan melalui observasi dan wawancara.

3.2 Jenis Data

3.2.1 Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya (Misbahuddin, & Hasan, 2013). Pengumpulan data primer dalam penelitian ini melalui cara melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan, kepada informan yang

telah ditetapkan oleh yakni kepada karyawan bagian pelayanan di PT Federal International Finance cabang tanjungpinang.

3.2.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau yang digunakan organisasi yang kemudian digunakan pengelolanya. Data sekunder ini adalah data yang diperoleh peneliti dalam bentuk yang sudah jadi dari instansi yang bersangkutan, atau yang telah tersusun dalam bentuk dokumen maupun meliputi data tentang struktur organisasi, sejarah berdirinya perusahaan, pembagian tugas dan lain-lain yang penulis perlukan dalam penulisan ini. Data sekunder merupakan data pendukung untuk melengkapi data primer yang menunjang keberhasilan penelitian, seperti dokumen-dokumen dari PT Federal International Finance cabang tanjungpinang.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah awal yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian ialah memperoleh data. Teknik pengumpulan data merupakan suatu proses yang paling penting dalam memperoleh data penelitian. Menurut Sugiyono (2017: 308) jika peneliti tidak mengetahui teknik dari pengumpulan data, maka peneliti tidak akan memperoleh data yang dapat memenuhi standar data yang telah ditentukan.. Sumber data yang paling umum digunakan adalah wawancara, observasi, dokumentasi. Teknik pengumpulan data tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

3.3.1 Wawancara

Menurut Moleong (2016: 186) wawancara adalah perihal bercakap-cakap dengan maksud tertentu dengan adanya hal yang ditulis. Percakapan tersebut dilakukan oleh dua pihak, pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban dari pertanyaan. Pewawancara yang akan mempersiapkan suatu wawancara, perlu membuat beberapa pertanyaan yang akan ditanyakan, urutan pertanyaan, seberapa penting pertanyaan itu, waktu wawancara, dan bagaimana merumuskan pertanyaan Moleong (2016).

Menurut Esterberg (Sugiono, 2016) mengemukakan ada tiga macam wawancara, yaitu:

a. Wawancara terstruktur

Wawancara terstruktur dilakukan dengan membawa instrumen yang dijadikan pedoman untuk wawancara, maka pengumpul data yang digunakan berupa tape recorder, gambar, dan material lain yang dapat membantu pelaksanaan wawancara menjadi lancar. Dengan wawancara terstruktur ini, setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dan pengumpul data mencatatnya.

b. Wawancara semiterstruktur

Wawancara semiterstruktur merupakan wawancara yang pelaksanaannya lebih bebas dibanding wawancara terstruktur. Tujuan wawancara ini untuk menemukan permasalahan yang lebih terbuka, di mana pihak terwawancara diminta pendapat, dan ide-idenya. Peneliti perlu mendengar

secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan informan.

c. Wawancara tidak terstruktur

Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara bebas yang peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun secara sistematis dan lengkap pengumpulan datanya. Wawancara ini sering digunakan penelitian pendahuluan atau untuk penelitian yang lebih mendalam tentang subyek yang diteliti.

Jenis wawancara yang digunakan untuk pengumpulan data didalam penelitian ini adalah wawancara semiterstruktur Menurut Sugiyono (2021), tujuan dari wawancara semiterstruktur yaitu menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diwawancara diminta pendapat dan ide-idenya. Dalam pelaksanaannya, model wawancara ini lebih bebas daripada wawancara terstruktur.

Penggunaan wawancara semiterstruktur dalam penelitian ini, dalam prosesnya, peneliti mengajukan sejumlah pertanyaan yang telah dimuat pada pedoman wawancara kepada informan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Namun jika jawaban yang diberikan informan belum memuaskan, maka peneliti menggali informasi lebih dalam dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara spontan hingga mendapatkan hasil wawancara yang diinginkan.

3.3.2 Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau

wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terlepas pada orang, tetapi juga objek-objek alam lain (Sugiyono, 2015). Dan jenis observasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi Nonpartisipan dan Terstruktur. Kalau dalam observasi partisipan peneliti terlibat langsung dengan aktivitas orang-orang yang sedang diamati, maka dalam observasi nonpartisipan peneliti tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen. Dan observasi terstruktur adalah observasi yang sudah dirancang secara sistematis, tentang apa yang akan diamati, kapan dan dimana tempatnya(Sugiyono, 2015). Adapun yang diamati oleh peneliti adalah karyawan bagian pelayanan bagian *customer sevice*, *collection cordinator*, *Junior collection Field* , dan *Marketing executive*

3. 3. 3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumentasi yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumentasi yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain (Sugiyono, 2015). Adapun data yang digunakan oleh peneliti ialah dimana dokumen ini digunakan untuk mengetahui struktur organisasi, kegiatan serta laporan yang ada di PT. Federal International Finance cabang Tanjungpinang.

3.4 Populasi dan Sampling

3.4.1 Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas, obyek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, (Sugiyono, 2012). Dengan kata lain populasi adalah kumpulan dari keseluruhan pengukuran, objek, atau individu yang sedang dikaji. Berangkat dari pengertian tersebut, dapatlah dipahami bahwa populasi merupakan individu-individu atau kelompok atau keseluruhan subyek yang akan diteliti dalam suatu penelitian. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah karyawan bagian pelayanan PT. Federal International Finance yang berjumlah 27 orang, dengan rincian yang terdapat didalam tabel 3.1 berikut :

Tabel 3.1
Populasi

No.	Struktur Organisasi	Sampel
1	<i>Representative Head</i>	1
2	<i>Collection Coordinator</i>	1
3	<i>Unit Head</i>	2
4	<i>Customer Service</i>	3
5	<i>Cashier</i>	1
6	<i>Marketing Credit Executive</i>	1
7	<i>Collection Field</i>	1
8	<i>Junior Collection Field</i>	6
9	<i>Marketing Respresentative</i>	1
10	<i>Field Ferifier</i>	2

11	<i>Marketing Credit Hybrid</i>	4
12	<i>Cleaning Service</i>	1
13	<i>Collateral Clerk</i>	2
14	<i>Counter Sales</i>	1
Jumlah		27

3.4.2 Sampling

Menurut Sugiyono (2012) Sampling merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampling dari penelitian ini berjumlah 8 orang yang merupakan informan, diantaranya karyawan dibagian *customer service, collection coordinator, Counter Sales, dan marketing credit executive.*

Adapun Teknik Sampling dalam penelitian ini adalah *purposive sampling.* Menurut Sugiyono (2013) *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampling sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling memahami tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang diteliti. Pertimbangan dalam pengambilan sampel ini adalah pihak- pihak yang berhubungan langsung dengan konsumen di FIF, Sehingga sampel dalam penelitian ini dalam dilihat pada tabel 3.2 dibawah ini :

Tabel 3.2
Jumlah Sampel

No.	Struktur Organisasi	Jumlah
1	<i>representative head</i>	1
2	<i>collection coordinator</i>	1
3	<i>Counter Sales</i>	2
4	<i>marketing credit executive.</i>	1
5	<i>Customer Service</i>	3
Jumlah		8

Sumber : PT. Federal International Finance Cabang Tanjungpinang (2021)

3.5 Definisi Operasional Variabel

Menurut Creswell (Sugiyono, 2014), menyatakan bahwa definisi operasional adalah spesifikasi bagaimana suatu variabel yang akan diteliti didefinisikan secara operasional dan diukur.

Berdasarkan judul penelitian yang telah dikemukakan yaitu Analisis Kecerdasan Emosional pada PT Federal International Finance, dan definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini mengacu kepada teori Goleman, (2015).

Tabel 3.3
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Pertanyaan
Kecerdasan Emosional	kecerdasan emosional didefinisikan sebagai kemampuan atau keahlian individu dalam menelusuri perasaan diri dan perasaan orang lain, memotivasi diri serta mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan hubungannya dengan orang lain, (Goleman, 2015a),	a. Kesadaran diri	1,2
		b. Pengaturan diri	3,4,5
		c. Memotivasi diri	6,7
		d). Empati	8,9
		Keterampilan sosial	10,11

Sumber: Data sekunder yang diolah (2021)

3.6 Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis data model Miles dan Huberman. Miles dan Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh. Adapun langkah-langkah pengolahan data dalam penelitian ini melalui tiga tahapan yaitu sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Langkah pertama yang dilakukan dalam penelitian adalah mengumpulkan data. Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif bersumber dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi, atau gabungan dari ketiganya (triangulasi).

Dalam penelitian ini, pengumpulan data bersumber dari wawancara mendalam, observasi, serta dokumentasi.

2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan kegiatan merangkum, memilah, dan memilih hal-hal yang utama, memfokuskan pada hal-hal yang dianggap paling penting, dan dicari tema dan polanya. Sehingga, data yang telah direduksi mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data selanjutnya dan mencarinya bila dibutuhkan. Dalam penelitian ini, data yang diperoleh penulis lapangan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang jumlahnya cukup banyak. Kemudian penulis menulis dengan rinci, merangkum, memilih hal-hal yang pokok dan memfokuskan pada hal-hal yang dianggap berkaitan dengan penelitian. Dengan demikian data yang telah direduksi dapat memberikan gambaran bagaimana kecerdasan Emosional Karyawan FIF

3. Penyajian Data

Langkah selanjutnya setelah mereduksi data adalah menyajikan data. Penyajian data dalam penelitian kualitatif dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Dengan menyajikan data, maka akan mempermudah dalam memahami apa yang akan terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

4. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah

dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian dilakukan.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain, (Sugiyono, 2012).

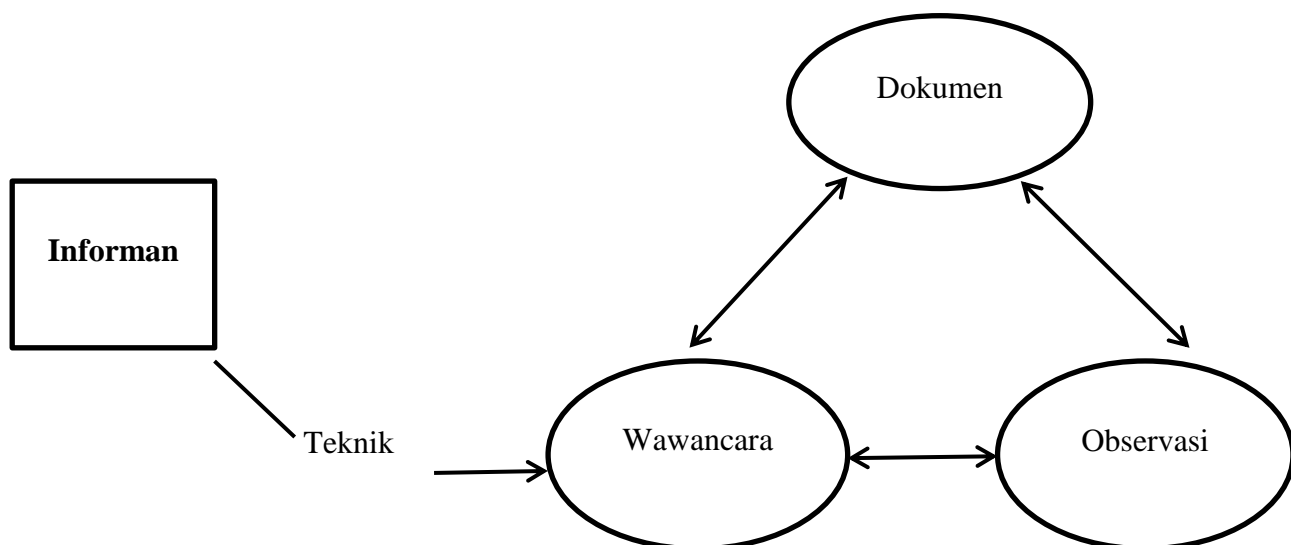
Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis komponensial.

Pada analisis komponensial, yang dicari untuk diorganisasikan dalam domain bukanlah keserupaan dalam domain, tetapi justru yang memiliki perbedaan atau yang kontras. Data ini dicari melalui observasi, wawancara dan dokumentasi yang terseleksi. Dengan teknik pengumpulan data tersebut, sejumlah dimensi yang spesifik dan berbeda pada setiap elemen akan dapat ditemukan.

Untuk menguji keabsahan data maka peneliti menggunakan triangulasi. Triangulasi ialah teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada menurut sugiono (2016).

Dalam penelitian ini digunakan triangulasi teknik, artinya peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk memperoleh data dari sumber yang sama. Dalam hal ini, peneliti dapat menyilangkan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi yang kemudian digabungkan menjadi satu untuk mendapatkan sebuah kesimpulan, (Sugiyono, 2013). Triangulasi teknik, berarti menggunakan pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber data yang sama. Periset menggunakan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak, (Sugiyono, 2013).

GAMBAR 3.1
TRIANGULASI TEKNIK



DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, E. Y., & Sriwidodo, U. (2017). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi, dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan PT Metropolitan Retailmart Solo Baru. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 17(1).
- Amelia Atika, K. (2016). Upaya meningkatkan kecerdasan emosional melalui peer counseling pada siswa kelas x sma negeri 10 pontianak. *Sosial Horizon: Jurnal Pendidikan Sosial*, 2(2), 121–130.
- Callahan, H. (2016). *Emotional intelligence: A leader's impact on productivity in a distribution environment*. Brandman University.
- Dewi, A. K., & Shoriyani, S. (2017). Analisis Kecerdasan Emosional Guru Ditinjau Dari Motivasi Belajar Siswa Smk Muhammadiyah Megang Sakti Kabupaten Musi Rawas. *Jurnal Media Ekonomi (JURMEK)*, 22(2), 11–24.
- Efendi, V.A. & Sutanto, E. M. (2013). Pengaruh Faktor-faktor Kecerdasan Emosional Pemimpin terhadap Komitmen Organisasional Karyawan di Universitas Kristen Petra. *AGORA*, 1(1).
- Goleman, D. (2015a). Emotional Intelligence, Penerjemah T. Hermaya, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Goleman, D. (2015b). Social Intelligence ilmu baru tentang hubungan antar manusia, cetakan ke dua PT. Gramedia Jakarta.
- Hess, J. D., & Bacigalupo, A. C. (2013). Applying emotional intelligence skills to leadership and decision making in non-profit organizations. *Administrative Sciences*, 3(4), 202–220.
- JAIN, S., JAIN, V., & DAS, S. (2018). Relationship analysis between emotional intelligence and service quality with special evidences from Indian banking sector. *Revista ESPACIOS*, 39(33).
- Mardalis. (2014). *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Bumi Aksara.
- Misbahuddin, & Hasan, I. (2013). *Analisis Data Penelitian dengan Statistik (ke-2)*. PT. Bumi Askara.
- Rizmiardhani, A., & Fatmawati, E. (2012). Analisis Kecerdasan Emosional Dalam Meningkatkan Kinerja Pustakawan Bagian Layanan Sirkulasi UPT

Perpustakaan Universitas Negeri Semarang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 1(1), 10–17.

Simarmata, P. (2018). *Hubungan Kecerdasan Emosional dengan Manajemen Konflik pada Karyawan di PT. Aspacindo Kedaton Motor*.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Administrasi*. ALFABETA.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Manajemen Pendekatan: Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research), Penelitian Evaluasi*. Alfabeta.

Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.

Supriyanto, D. H. (2021). Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Proses Berfikir Siswa Kelas IV dalam Memecahkan Masalah Matematika. *Jurnal Pendidikan Modern*, 6(2), 85–90.

Suryani & Hendryadi. (2015). *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Prenadamedia Group.

Agustin, E. Y., & Sriwidodo, U. (2017). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi, dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan PT Metropolitan Retailmart Solo Baru. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 17(1).

Amelia Atika, K. (2016). Upaya meningkatkan kecerdasan emosional melalui peer counseling pada siswa kelas x sma negeri 10 pontianak. *Sosial Horizon*:

Callahan, H. (2016). *Emotional intelligence: A leader's impact on productivity in a distribution environment*. Brandman University.

Dewi, A. K., & Shoriyani, S. (2017). Analisis Kecerdasan Emosional Guru Ditinjau Dari Motivasi Belajar Siswa Smk Muhammadiyah Megang Sakti Kabupaten Musi Rawas. *Jurnal Media Ekonomi (JURMEK)*, 22(2), 11–24.

Efendi, V.A. & Sutanto, E. M. (2013). Pengaruh Faktor-faktor Kecerdasan Emosional Pemimpin terhadap Komitmen Organisasional Karyawan di Universitas Kristen Petra. *AGORA*, 1(1).

Efendi, V. A. (2013). Pengaruh faktor-faktor kecerdasan emosional pemimpin terhadap komitmen organisasional karyawan di Universitas Kristen Petra. *Agora*, 1(1), 801–807.

- Goleman, D. (2015a). Emotional Intelligence, Penerjemah T. Hermaya, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Goleman, D. (2015b). Social Intelligence ilmu baru tentang hubungan antar manusia, cetakan ke dua PT. Gramedia Jakarta.
- Hasibuan, M. S. P., & Hasibuan, H. M. S. P. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- JAIN, S., JAIN, V., & DAS, S. (2018). Relationship analysis between emotional intelligence and service quality with special evidences from Indian banking sector. *Revista ESPACIOS*, 39(33).
- Jalil, A. S. (2018). Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Konfeksi Tijay Jeans Bandung, Perpustakaan.
- Kuswana, W. S. (2014). Biopsikologi pembelajaran perilaku. *Bandung: Alfabeta*, 348.
- Mardalis. (2014). *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Bumi Aksara.
- PT. Bumi Askara. Prajuna, A., Febriani, F., & Hasan, L. (2018). Dampak Pengelolaan Kecerdasan Emosional dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT MNC Sky Vision KPP Padang. *Manajemen Dan Kewirausahaan*, 8(2), 15–26.
- Prayogo¹, L. B., & Suharyati, M. B. (2020). Kewirausahaan, Inovasi Teknologi, Dan Keunggulan Bersaing Pada Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah (UMKM) Makanan Di Kecamatan Cibinong. *JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi)*, 5(2), 85–96.
- PS, A. A. I. D., & Dewi, A. A. S. K. (2016). *Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi, Dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Pegawai FEB*. Udayana University.
- Rauf, R., Dorawati, A., & Hardianti, H. (2020). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Semen Tonasa Kabupaten Pangkep. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 2(2), 225–245.
- Rizmiardhani, A., & Fatmawati, E. (2012). Analisis Kecerdasan Emosional Dalam Meningkatkan Kinerja Pustakawan Bagian Layanan Sirkulasi UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 1(1), 10–17.
- Said, A. N., & Rahmawati, D. (2018). Pengaruh kecerdasan intelektual,

kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap sikap etis mahasiswa akuntansi (studi empiris pada mahasiswa prodi akuntansi Universitas Negeri Yogyakarta). *Nominal: Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 7(1), 21–32.

Simarmata, P. (2018). *Hubungan Kecerdasan Emosional dengan Manajemen Konflik pada Karyawan di PT. Aspacindo Kedaton Motor*.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Administrasi*. ALFABETA.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Manajemen Pendekatan: Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research), Penelitian Evaluasi*. Alfabeta.

Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.

Suryani & Hendryadi. (2015). *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Prenadamedia Group.

Sutrisno, E. (2013). *Manajemen sumber daya manusia*.

Utami, S. A., Damayanti, E., & Ismail, W. (2020). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Hasil Belajar Biologi Peserta Didik. *Psikoislamedia: Jurnal Psikologi*, 5(1), 1–13.

Yani, M. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Wacana Media.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP (CURRICULUM VITAE)



A. Biodata Pribadi

Nama : Septina T Sianturi
Alamat : Jln. Pantai Impian GG.Belanak
Kampung Baru
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/Tanggal Lahir : Pearung, 04 September 1999
Status : Belum Kawin
E-mail : Septinasianturi34@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

A. SD : Tahun 2006-2012 SDN 175776 Pearung Silo
B. SMP : Tahun 2013-2015 SMP N 1 Lintongnihuta
C. SMA : Tahun 2015-2017 SMA N 1 Lintongnihuta
D. STIE : Tahun 2018-2022 STIE Pembangunan
Tanjungpinang