

EDUKASI MENINGKATKAN EMOTIONAL INTELLIGENCE UNTUK MEMAKSIMALKAN KINERJA DI TENGAH KONDISI PANDEMI COVID 19

Siti Djauharoh¹, P. Tommy Y.S. Suyasa²

¹Program Studi Psikologi, Universitas Tarumanagara, Jakarta.
Email: sitidjauharoh1971@gmail.com

²Program Studi Psikologi, Universitas Tarumanagara, Jakarta.
Email: tommys@psi.untar.ac.id

ABSTRACT

The effects of the COVID-19 pandemic have made changes in both behavior and even work systems. One of them is the work was stopped due to regulations imposed by the government for activity restrictions. So that some sectors of work stopped. As a result of this regulation, the situation became uncertain. This causes the company's revenue to decrease. This also makes employees nervous because it is difficult to get projects and they are worried that layoffs will occur. So that their performance is not optimal because they are filled with anxiety thinking about this uncertain situation. Whereas employee performance is one of the factors that determine the effectiveness of the company. Performance is closely related to the quality of work of employees because performance is also determined based on the ability of employees to manage stress. So that the results of the work are not optimal which causes complaints to customers. Even in the midst of this pandemic situation, employees need to make adjustments in the face of the uncertainty of this condition. Community Service Activities at PT X aim to provide knowledge to employees about actions that can be taken to overcome difficulties and uncertainties at work by increasing employees' emotional intelligence. This activity is expected to improve employee performance. This activity was carried out during a pandemic situation so that it was not possible to do face-to-face meetings. As a solution, this activity is finally carried out virtually through the zoom application. The results of the PkM evaluation indicate that this activity has an impact on increasing employee knowledge about how to overcome difficulties and uncertainties at work so that employees can work comfortably and provide their best performance in carrying out their duties. We also hope that this PkM output can help employees have better performance so that it will have an impact on the development of the company for the better.

Keywords: Emotional Intelligence, Performance, Stress, Employees, Covid-19

ABSTRAK

Efek pandemi Covid 19 menciptakan pembaruan baik dari perilaku bahkan sistem kerja. Salah satunya pekerjaan terhenti akibat peraturan yang diberlakukan pemerintah untuk pembatasan aktivitas. Sehingga beberapa sektor pekerjaan terhenti. Akibat dari peraturan tersebut membuat situasi menjadi tidak pasti. Sehingga menyebabkan terjadinya penurunan pendapatan perusahaan. Hal ini juga membuat karyawan menjadi was-was karena mereka merasa kesulitan mendapatkan proyek dan khawatir akan terjadi pemutusan hubungan kerja. Sehingga kinerja mereka tidak optimal karena diliputi rasa cemas memikirkan situasi yang tidak pasti ini. Padahal kinerja karyawan menjadi salah satu faktor yang menentukan efektifitas perusahaan. Kinerja erat kaitannya dengan kualitas hasil kerja karyawan karena kinerja juga ditentukan berdasarkan kemampuan karyawan dalam mengelola stres. Sehingga hasil pekerjaan tidak optimal yang menimbulkan keluhan pada *customer*. Padahal ditengah situasi pandemi ini karyawan perlu melakukan penyesuaian dalam menghadapi ketidakpastian kondisi ini. Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat di PT X bertujuan memberikan pengetahuan kepada karyawan terkait tindakan yang dapat dilakukan untuk mengatasi kesulitan dan ketidakpastian dalam bekerja dengan cara meningkatkan kecerdasan emosi karyawan. Adanya kegiatan ini diharapkan mampu meningkatkan kinerja karyawan. Kegiatan ini dilakukan ditengah situasi pandemi sehingga tidak memungkinkan untuk dilakukan tatap muka. Sebagai solusi, akhirnya kegiatan ini dilaksanakan secara virtual melalui aplikasi zoom. Hasil dari evaluasi PkM bahwa kegiatan ini berdampak pada peningkatan pengetahuan karyawan terkait cara mengatasi kesulitan dan ketidakpastian dalam bekerja sehingga karyawan mampu bekerja dengan nyaman dan memberikan kinerja terbaiknya dalam melaksanakan tugasnya. Kami juga berharap luaran PkM ini dapat membantu karyawan memiliki kinerja yang lebih baik sehingga berdampak pada perkembangan perusahaan menjadi lebih baik.

Kata kunci: Kecerdasan Emosi, Kinerja, Stres, Karyawan Covid-19

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pandemi covid 19 berdampak pada hampir semua bidang perusahaan yang menyebabkan penurunan pendapatan perusahaan. Kondisi ini juga diperparah dengan kinerja karyawan yang menunjukkan penurunan. Menurut Robbins (1996) kinerja merupakan hasil interaksi antara kemampuan dan motivasi. Sedangkan menurut Dessler (1997) kinerja merupakan perbandingan antara hasil kerja yang secara nyata dengan standar kerja yang ditetapkan dan kinerja itu sendiri. Campbell (dalam Koopmans, Bernaards, Hildebrandt, Buuren, Van Der Beek, dan De vet, 2012) mendefinisikan kinerja individu merupakan pola perilaku serta perilaku dari para karyawan yang relevan dengan tujuan organisasi. Kinerja ini lebih menekankan pada pola perilaku dan tindakan karyawan dibandingkan dengan hasil dari perilaku itu sendiri. Hal ini terkait perilaku yang berada dibawah kontrol dari individu itu sendiri, kecuali perilaku tersebut dipengaruhi oleh lingkungannya. Pandemi covid 19 menjadi salah satu sebab yang memengaruhi kinerja karyawan. Karena karyawan merasa was-was jika terjadi pemutusan hubungan kerja, dikarenakan pendapatan proyek yang menurun. Serta pekerjaan yang dituntut cepat ditambah lagi adanya masalah diluar pekerjaan seperti masalah dalam keluarga. Hal-hal inilah yang membuat karyawan stres sehingga tidak mampu mengatasi stres yang dialami yang membuat kinerjanya menurun.

Permasalahan Mitra dan Solusinya

Hampir seluruh perusahaan yang ada di dunia mengalami kekhawatiran akibat pandemi Covid-19. Masalah ini membuat karyawan khawatir terjadi pemutusan hubungan kerja. Ditambah lagi kondisi ini menuntut manajemen perusahaan untuk mencari cara agar bisa bertahan di situasi ini. Sehingga karyawan dituntut untuk bekerja lebih cepat, efektif dan efisien. Disisi lain tuntutan kebutuhan keluarga juga membuat mereka tertekan dan stres. Hal ini akan berdampak negatif bagi kinerja karyawan sehingga akan berdampak pada penurunan produktifitas perusahaan. Karyawan merasa stres serta khawatir yang berlebihan. Stres yang muncul sebagai hasil dari interaksi orang dengan lingkungan di mana tuntutan menimbulkan dampak fisiologis individu dan respon psikologis (Lazarus, dalam Schlotz, Yim, Zoccola, Jansendan Schulz, 2011).

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka akan dilakukan kegiatan pendampingan ini akan dilakukan psikoedukasi kepada karyawan. Mengenai cara untuk mengatasi kesulitan dan ketidakpastian dalam bekerja dengan cara meningkatkan kecerdasan emosi karyawan untuk meningkatkan kinerja dalam menghadapi situasi pandemi. Kecerdasan emosi (*emotional intelligence*) adalah kemampuan untuk memahami serta mengatur suasana hati agar tidak melumpuhkan kejernihan berpikir otak secara rasional, tetapi mampu menampilkan berbagai kecakapan, baik kecakapan pribadi maupun kecakapan antar pribadi (Goleman, 2015). Sedangkan menurut Salovey (dalam Goleman, 2015) mendefinisikan kecerdasan emosional seseorang sebagai kemampuan memonitor emosional seseorang dengan yang lainnya, memberikan perbedaan diantara individu sehingga dapat menggunakan informasi sebagai petunjuk untuk berpikir dan bertindak. Untuk menjelaskan *emotional intelligence* yang memengaruhi *performance*. Tim PkM menggunakan teori *self-efficacy*. Teori ini *Self-efficacy* berkaitan dengan kepercayaan orang dalam kemampuan mereka untuk menghasilkan pencapaian yang diberikan (Bandura, 2006b dalam Bandura, 2011). Teori *self-efficacy* juga mendukung gagasan bahwa *emotional intelligence* dapat dipelajari dan ditingkatkan. Teori ini memberikan gagasan bahwa seseorang yang percaya pada kemampuannya, berhasil mencapai menetapkan tujuan perilaku (Lipschitz et al, dalam Munir & Azam, 2017). Menurut Munir & Azam (2017) bahwa karyawan memiliki kepercayaan kuat pada kemampuan mereka, hal itulah yang membuat mereka meningkatkan keterampilan kecerdasan emosional mereka. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah

keterampilan yang dapat dipelajari yang dapat ditingkatkan melalui penyediaan pelatihan kecerdasan emosional dan intervensi pelatihan. Namun, selama proses tersebut, subjek harus memiliki keyakinan kuat pada diri mereka sendiri (teori *self-efficacy*). Menurut Munir & Azam (2017) bahwa peningkatan kecerdasan emosional dapat menghasilkan kinerja karyawan yang lebih tinggi. Oleh karena itu, organisasi harus mempertimbangkan kecerdasan emosional sebagai faktor kunci keberhasilan dalam peningkatan kinerja karyawan.

Solusi yang ditawarkan dan Manfaat

Berdasarkan kondisi ini kami memberikam solusi untuk menyelenggarakan psikoedukasi kepada mitra tentang peningkatan kecerdasan emosi karyawan untuk meningkatkan kinerja dalam menghadapi situasi pandemi. Diharapkan kegiatan ini dapat memberi manfaat bagi karyawan agar mampu mengatasi kesulitan kerja serta ketidakpastian dalam bekerja di tengah pandemi sehingga karyawan mengelola emosinya dan memberikan kinerja terbaik.

2. METODE PELAKSANAAN

Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan abdimas ini dilaksanakan saat pandemi Covid- 19, walaupun terkendala karena tidak dapat dilakukan secara tatap muka. Maka tim pelaksana PkM Fakultas Psikologi tetap berkontribusi untuk melaksanakannya yaitu sebagai alternatifnya dengan menggunakan aplikasi *zoom meeting*. Mitra kami adalah karyawan di PT X yang terdiri dari karyawan lapangan dan karyawan kantor.

Kegiatan PkM yang telah kami lakukan sebagai berikut:

1. Menentukan peserta yang berasal dari PT X terdapat 15 partisipan
2. Membuat poster kegiatan PkM, kemudian disebarakan melalui grup partisipan
3. Menyusun rancangan materi kegiatan yang akan di lakukan pada kegiatan psikoedukasi

Tahapan Kegiatan

Adapun metode pelaksanaan kegiatan PkM ini dilakukan berdasarkan tuga tahap yaitu persiapan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan.

1. Tahapan Persiapan

Tahapan ini merupakan persiapan untuk kegiatan penyampaian rencana PkM, diantaranya adalah:

- a. Koordinsi dengan mitra untuk mengidentifikasi akar masalah yang terjadi di PT X. Tahapan ini bertujuan untuk melihat gambaran permasalahan yang terjadi serta penyebabnya
- b. Sosialisasi kegiatan PkM pada mitra
- c. Menyiapkan surat kerjasama dan kelengkapan administrasi sesuai denganketentuan kegiatan PkM
- d. Melakukan penyusunan materi yang akan disampaikan

2. Tahapan Pelaksanaan

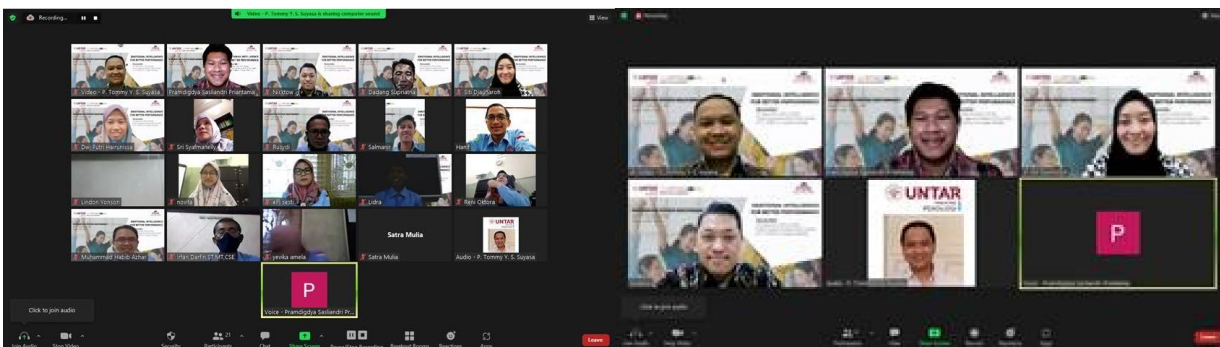
Tahapan ini merupakan kegiatan yang dilakukan yaitu sebagai berikut:

- a. Pembukaan Dosen Pembimbing menjelaskan tujuan PkM serta menjelaskankaitan stres dan kinerja terhadap kecerdasan emosi
- b. Kemudian dilanjutkan oleh tim PkM untuk menyampaikan materi

3. Tahapan Evaluasi dan Pelaporan

Tahapan ini merupakan evaluasi dari hasil kegiatan PkM. Dengan melihat hasil form penilaian evaluasi dari peserta serta wawancara dengan Direktur PT X untuk menanyakan hasil dari kegiatan PkM.

Untuk penjabarannya kegiatan sebagai berikut ini. Kegiatan ini dilakukan pada hari Senin, 1 November 2021 pukul 14.00 sampai pukul 16.00. Kegiatan ini memiliki Tema Edukasi meningkatkan Emotional Intelligence untuk Memaksimalkan Kinerja di Tengah Kondisi Pandemi Covid 19. Dan judul materi yang disampaikan kepada peserta yaitu “*Emotional Intelligence for Better Performance*”. Membahas mengenai cara mengatasi kesulitan dan ketidakpastian dalam bekerja dengan cara meningkatkan kecerdasan emosi karyawan untuk meningkatkan kinerja dalam menghadapi situasi pandemi. Tim PkM terdiri dari dosen pembimbing, satu orang mahasiswa S1 dan dua orang mahasiswa S2. Kegiatan ini diawali dengan menyapa partisipan yang bergabung di zoom meeting. Kemudian pengenalan profil masing-masing narasumber. Dilanjutkan dengan memberikan link pre test. Partisipan diminta untuk mengisi link pre tes sebelum acara dimulai. Setelah itu dilanjutkan penyampaian materi oleh narasumber yaitu terjadinya penurunan kinerja dan definisi dan dimensi kinerja, definisi stres, serta stres berperan terhadap kinerja. Kemudian dilanjutkan dengan penyampaian materi jenis-jenis penyebab stres, cara mengelola stres dengan *emotional intelligence*. Lalu di tengah sesi kegiatan dilakukan *ice breaking* mengambil satu benda di sekitar sesuai dengan huruf depan nama partisipan. Misalnya Siti, huruf depannya S maka menunjukkan stabilo. Ice breaking lainnya yaitu peserta diajak untuk tebak ekspresi wajah, misalnya marah, senang, sedih dll. Kemudian setelah *ice breaking*, narasumber melanjutkan penyampaian materi tentang langkah mengelola stres dengan *emotional intelligence* yang disingkat menjadi PU2MS yaitu *Perception of Emotions, Use of Emotions, Understanding Emotions, Managing Emotion Self* dan *Social Management*. Peserta diajak untuk melafalkan singkatan tersebut. Setelah itu diakhir sesi materi, narasumber membuka sesi tanya jawab. Mengetahui tingkat pemahaman peserta terhadap materi yang telah disampaikan. Selanjutnya tim abdimas juga menanyakan evaluasi kegiatan. Mitra berpartisipasi aktif dimulai dari izin kegiatan hingga pelaksanaan kegiatan. Beberapa partisipan juga mengajukan pertanyaan kepada tim PkM. Berikut ini merupakan dokumentasi dari kegiatan PkM.



3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum dilakukan kegiatan PkM, para partisipan diminta untuk mengisi *pre test* dan setelah dilakukan penyampaian materi, maka selanjutnya diberikan *post test*. Untuk itu berdasarkan hasil *pre test* dan *post test*. Berdasarkan hasil skor *pre test* dan *post test*, diketahui bahwa terdapat kenaikan skor pada 15 peserta. Terdapat kenaikan tertinggi yaitu 7 poin dan kenaikan terendah 1 poin. Total *gain score* sebesar 38 dengan rata-rata kenaikan *gain score* yaitu 3 poin. Artinya seluruh peserta yang mengikuti kegiatan ini mengalami peningkatan pengetahuan mengenai materi kecerdasan emosi untuk mengatasi kesulitan dan ketidakpastian dalam bekerja. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel hasil skor *pre test* dan *post test* di bawah ini.

Tabel 1. Hasil Pre test dan Post Test

No	Inisial Peserta	Skor Pre tes	Skor Post test	Gain Score
1	SM	5	7	2
2	RO	6	9	3
3	RU	6	8	2
4	ID	6	9	3
5	LY	3	5	2
6	YN	9	10	1
7	DS	6	10	4
8	YA	7	8	1
9	SS	6	9	3
10	LD	5	9	4
11	ES	9	10	1
12	HA	4	5	1
13	HW	7	10	3
14	SL	9	10	1
15	DP	3	9	7
Total				38
Rata-rata				2,6

Selain hasil *pre test* dan *post test*, untuk mengevaluasi hasil PkM. Maka pada tanggal 29 November 2021 atau 28 hari setelah dilaksanakannya PkM. Tim PkM melakukan wawancara kepada Direktur PT X. Hasil wawancara dengan Direktur PT X, ia memaparkan bahwa terdapat perubahan pada tiga orang karyawan yaitu peningkatan dalam aspek pengelolaan emosi. Bahwa ketiga karyawan tersebut sebelum dilakukan kegiatan PkM ia merasa kesulitan membagi waktu ketika menghadapi tugas yang banyak serta *deadline* disamping itu ia mendapat kekhawatiran jika tender tidak berhasil didapatkan, mengingat pandemi saat ini, peluang proyek masih sedikit sehingga persaingan antar perusahaan semakin ketat. Kekhawatiran itulah yang membuat mereka stres sehingga pekerjaannya menjadi tidak optimal dan banyak melakukan kesalahan. Namun saat ini mereka cukup mampu mengelola emosinya, yaitu dengan mengkomunikasikan kepada rekan terkait pekerjaannya, sehingga terjalin hubungan baik antar rekan kerja dan saling berempati untuk membantu rekan yang membutuhkan bantuan. Sehingga pekerjaan dapat terselesaikan karena empati dan kerjasama antar karyawan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Tujuan dari kegiatan PkM ini untuk memberikan pengetahuan kepada peserta agar mampu mengatasi untuk memberikan pengetahuan kepada karyawan terkait tindakan yang dapat dilakukan untuk mengatasi kesulitan dan ketidakpastian dalam bekerja. Berdasarkan hasil analisis data *pre tes* dan *post test*, menunjukkan bahwa seluruh peserta mengalami peningkatan skor, serta hasil wawancara dengan Direktur PT X, maka terdapat perubahan pada tiga orang karyawan mengalami perubahan perilaku yaitu pada peningkatan efisiensi kerja serta terjalin hubungan baik antar rekan kerja sehingga terjalin kerjasama dalam menjalankan pekerjaan. Semoga dengan adanya acara PkM ini, penulis berharap seluruh peserta dapat mengaplikasikan pengetahuan serta informasi yang telah disampaikan mengenai tindakan yang dapat dilakukan untuk mengatasi kesulitan dan ketidakpastian dalam bekerja dengan meningkatkan kecerdasan emosi, sehingga tetap produktif meskipun dilanda situasi yang tidak pasti. Penulis juga menyadari masih banyak keterbatasan pengetahuan, sehingga materi yang disampaikan belum maksimal. Maka penulis menyarankan kepada pihak penyelenggara PkM berikutnya dapat memberikan pengetahuan yang lebih baik serta mendalam dalam mengatasi kesulitan dan ketidakpastian dalam bekerja yang dialami oleh para karyawan pada situasi pandemi.

Ucapan Terima Kasih (*Acknowledgement*)

Tim pelaksana PkM mengucapkan terimakasih atas dukungan dari berbagai pihak hingga akhirnya PkM ini dapat terlaksana. Terima Kasih kepada Universitas Tarumanagara yang telah memfasilitasi pelaksanaan PkM, khususnya Ibu Sri Triatri, S.Psi., M.Si., Ph.D., Psikolog dan Bapak Ir. Tjap Tji Beng, Ph.D beserta segenap jajaran LPPM UNTAR serta pihak mitra yaitu PT X.

REFERENSI

- Bandura, A. (2011). On the functional properties of perceived self-efficacy Revisited. *Journal of Management*, 38(1),9– 44. DOI:10.1177/0149206311410606
- Dessler, Gary (1997). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Goleman, Daniel. (2015). *Emotional Intelligence: Kecerdasan emosional mengapa EI lebih penting daripada IQ*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., van Buuren, S., van der Beek, A. J., & de Vet, H.
- C. W. (2012). Development of an individual work performance questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(1), 6–28. DOI:10.1108/17410401311285273
- Munir, M., & Azam, R. I. (2017). Emotional intelligence and employee performance : An intervention based experimental study. *Journal of Business & Economics (2075-6909)* 9(2) 1-19
- Robbins, S. P. (1996). *Perilaku Organisasi Edisi Kelima (Jilid 2)*. Jakarta: Prehalindo 2010.
- Schlotz, W., Yim, I. S., Zoccola, P. M., Jansen, L., & Schulz, P. (2011). The perceived stress reactivity scale: Measurement invariance, stability, and validity in three countries. *Psychological Assessment*, 23(1), 80–94. DOI:10.1037/a0021148