

ABSTRAK

Nursuci Kencana Syachdan : Efektivitas Program Pengembangan *Emotional Intelligence* untuk meningkatkan *self management* dan *relationship management* pada Supervisor di “PT.X” Bandung. (Pengembangan pada aspek *emotional resilience*, *emotional expression and control*, serta aspek *conflict handling*).

Penelitian ini merupakan studi yang bertujuan untuk melihat efektivitas program pengembangan *emotional intelligence* dari Sparrow dan Knight (2006) untuk meningkatkan keterampilan *self management* dan *relationship management* pada supervisor di “PT.X” Bandung. Program pengembangan *emotional intelligence* ini berisikan pelatihan mengenai kemampuan *emotional resilience* dan *emotional control* (yaitu aspek *emotional expression and control* serta *conflict handling (assertiveness)*). Subjek pada penelitian ini adalah supervisor berusia 20-35 tahun.

Stress kerja yang banyak dirasakan oleh para individu yang bekerja menumbuhkan ketertarikan pada peneliti untuk mencobakan suatu bentuk *treatment* yang sarannya adalah meningkatkan keterampilan *self management* dan keterampilan *relationship management*. Kerangka pemikiran yang mendasari pilihan bentuk *treatment* tersebut berdasarkan referensi bahwa stress kerja dapat menimbulkan *emotional resilience* yang rendah, reaksi emosi yang meledak-ledak dan menimbulkan konflik dengan rekan sekerja. Salah satu cara untuk meningkatkan keterampilan tersebut adalah dengan diberikan pelatihan berupa penambahan wawasan dan pemberian *skill* baru sehingga dapat menghasilkan kebiasaan perilaku yang baru.

Penelitian ini menggunakan pendekatan *quasi experimental* dengan *single group pretest-posttest design*. Pengukuran dilakukan kepada 7 orang subjek. Data diperoleh melalui kuesioner *self management* dan *relationship management* yang merupakan adaptasi dari *The Individual Effectiveness Questionnaire* yang merupakan alat diagnostik *emotional intelligence* yang dikembangkan oleh Sparrow dan Maddock pada tahun 2000 (Sparrow & Knight, 2006) serta alat ukur *EQ Map Questionnaire* (Robert K. Cooper, Ph.D & Ayman Sawaf, 2001).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlakuan berupa program pengembangan *emotional intelligence* aspek *emotional resilience* meningkatkan *self management* secara signifikan. Sementara program pengembangan *emotional control* (pengembangan aspek *emotional expression and control* serta aspek *conflict handling (assertiveness)*) meningkatkan *relationship management* namun tidak signifikan. Disarankan untuk melakukan pendampingan dan monitoring dalam praktek dalam jumlah waktu tertentu. Waktu pendampingan selama praktek ini perlu diulas lebih lanjut sehingga dapat mencapai sasaran kebiasaan perilaku baru.

Kata Kunci : *emotional intelligence*, *emotional resilience*, *emotional expression and control*, *conflict handling (assertiveness)*.