

Kecerdasan Intelektual Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Cabin Crew Maskapai Garuda Indonesia.

¹Kifni Yudianto, ²Eri Istiqomah

Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Indonesia

Abstrak

Cabin crew merupakan orang yang bertanggung jawab terhadap keselamatan para penumpang selama penerbangan. Dalam menghadapi penumpang, *cabin crew* harus mengerti dan mengenali perasaan orang lain dalam lingkungan kerja sehingga menciptakan suasana yang baik bagi penumpang dan *cabin crew* yang dipengaruhi oleh kecerdasan emosional para *cabin crew*. Pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki oleh *cabin crew* menunjukkan tingkat kecerdasan intelektual yang berpengaruh terhadap kinerja. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional terhadap kinerja *cabin crew* Maskapai Garuda Indonesia. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Adapun instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan metode angket (kuesioner). Populasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah *cabin crew* maskapai Garuda Indonesia dengan jumlah sampel sebanyak 50 orang. Uji instrumen penelitian ini menggunakan SPSS versi 22.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional berpengaruh secara simultan terhadap kinerja *cabin crew* Maskapai Garuda Indonesia.

Kata Kunci: Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, Kinerja, Cabin Crew

Abstract

A cabin crew is responsible towards the safety of passengers during a flight. In dealing with passengers, the cabin crew has to understand and identify the feelings of other people in the working environment, which are influenced by the emotional intelligence of the cabin crew. The knowledge and capacity possessed by a cabin crew shows the level of intellectual intelligence which affects their job performance. This research was conducted to find out and analyze the influence of intellectual and emotional intelligence on Garuda Indonesia's Cabin Crew Job Performance. This is a quantitative research study. The data were collected a questionnaire it was distributed to 50 cabin crews of Garuda Indonesia. The result were analyzed using SPSS 22.0. The results show that intellectual and emotional intelligence influences the job performance of Garuda Indonesia's cabin crew in a simultaneous manner.

Keywords: Intellectual Intelligence, Emotional Intelligence, Job Performance, Cabin Crew

Pendahuluan

Dunia penerbangan saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, dapat dilihat dari banyaknya maskapai penerbangan yang melayani jasa angkutan udara ke berbagai rute penerbangan. Dari banyaknya maskapai penerbangan di Indonesia, maskapai Garuda Indonesia merupakan maskapai bintang 5 yang telah diberikan penghargaan sejak tahun 2014 dari *Skytrax*, lembaga pemeringkat penerbangan global independen yang berbasis di Inggris.

Awak kabin maskapai penerbangan nasional Garuda Indonesia untuk kelima kalinya dinobatkan sebagai *The World's Best Cabin Crew* oleh *Skytrax*. Penghargaan sebagai awak kabin terbaik dunia tersebut merupakan yang kelima kalinya diterima oleh awak kabin Garuda Indonesia sejak tahun 2014 hingga tahun 2018 (Garuda Indonesia, 2018). Namun, di tahun 2019 Maskapai Garuda Indonesia menduduki urutan ke dua untuk Kru Kabin terbaik versi *Skytrax*. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat penurunan peringkat dari 5 tahun sebelumnya.

¹ E-mail address: kifniman@gmail.com

Received 30 June 2020, Available online 30 July 2020

Tugas utama seorang *cabin crew* yang sesungguhnya adalah bertanggung jawab terhadap keselamatan para penumpang selama penerbangan. Dalam menghadapi penumpang, *cabin crew* harus mengerti dan mengenali perasaan orang lain dalam lingkungan kerja, sehingga menciptakan suasana yang baik bagi penumpang dan *cabin crew*. Berdasarkan hasil lapangan yang terjadi, para *cabin crew* terkadang menggunakan cara yang sama dalam menangani situasi penumpang yang berbeda sehingga kurang efisien dalam memberikan pelayanan kepada penumpang. Kurangnya pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki menunjukkan tingkat kecerdasan intelektual yang kurang sehingga berpengaruh terhadap kinerja yang kurang baik.

Berdasarkan penelitian dalam bidang psikologi bahwa kemampuan yang dimiliki oleh seseorang tidak hanya diukur berdasarkan pada kecerdasan logis dan linguistik saja namun terdapat kecerdasan-kecerdasan yang lain yang mampu membuka pemikiran banyak orang mengenai faktor keberhasilan dalam hidup salah satunya adalah kecerdasan emosional. Prestasi yang diperoleh dalam pekerjaan salah satunya dipengaruhi oleh kecerdasan emosional. Kesadaran diri, pengaruh diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial secara penting mempengaruhi kinerja karyawan yang terdapat didalam kecerdasanemosional.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional terhadap kinerja *cabin crew* maskapai Garuda Indonesia.

Tinjauan Pustaka

Kecerdasan Intelektual

Kecerdasan intelektual adalah suatu indeks tingkat relatif inteligensi seseorang, setelah dibandingkan dengan orang lain yang sesuai dengannya. Dengan demikian, kecerdasan intelektual pada dasarnya adalah sebuah ukuran tingkat kecerdasan (Wahab, 2015). Intelektual adalah kemampuan untuk mengelola lebih jauh lagi hal-hal yang kita amati (Sarwono, 2017). Secara garis besar dapat disimpulkan bahwa inteligensi adalah suatu kecerdasan mental yang melibatkan proses berfikir secara rasional.

Indikator intelektual menurut Mujib dan Mudzakir (2000) dalam Wijaya (2014) yaitu sebagai berikut; mudah dalam menggunakan hitungan, baik ingatan, mudah menangkap hubungan percakapan, mudah menarik kesimpulan, cepat dalam mengamati Cakap dalam menangani berbagai problem

Kecerdasan Emosional

Inteligensi emosional (emotional intelligence) atau EQ, adalah tingkat dimana seseorang mempunyai kesadaran diri, dapat mengelola emosi mereka, dapat memotivasi diri mereka sendiri, mengekspresikan empati untuk orang lain dan memiliki keterampilan-keterampilan sosial (Moorhead dan Griffin, 2014).

Kecerdasan emosional adalah kemampuan seperti kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berfikir, berempati dan berdoa (Goleman, 2016).

Indikator KecerdasanEmosional; Mengenali Emosi Diri (*SelfAwareness*) Merupakan kemampuan seseorang untuk mengetahui perasaan dalam dirinya dan efeknya serta menggunakan untuk membuat keputusan bagi diri sendiri, memiliki tolak ukur yang realistis, atau kemampuan diri dan mempunyai kepercayaan diri yang kuat lalu mengaitkannya dengan sumber penyebabnya. Mengelola Emosi Diri (*SelfManagement*) Merupakan kemampuan menangani emosinya sendiri, mengekspresikan serta mengendalikan emosi, memiliki kepekaan terhadap kata hati, untuk digunakan dalam hubungan dan tindakan sehari-hari. Memotivasi Diri(*Motivation*) Kemampuan menggunakan hasrat untuk setiap saat membangkitkan semangat dan tenaga untuk mencapai keadaan yang lebih serta mampu mengambil inisiatif dan bertindak efektif, mampu bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi. Mengenali Emosi Orang Lain (*Social Awarness*) Kemampuan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, mampu memahami

prespektif orang lain dan menimbulkan hubungan saling percaya serta mampu menelaraskan diri dengan berbagai tipe individu. Membina Hubungan (*RelationManagement*) Kemampuan menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan menciptakan serta mempertahankan hubungan dengan orang lain, bisa mempengaruhi, memimpin, bermusyawarah, menyelesaikan perselisihan dan bekerja sama dalam tim.

Kinerja

Kinerja (performance) adalah hasil kerja yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (Bangun, 2012:231).

Kinerja atau performance merupakan gambaran tentang pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan untuk mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi perusahaan atau organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategi perusahaan (Moehariono, 2012). indikator kinerja menurut Mangkunegara (2011:75) adalah; Kualitas kerja yaitu seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan. Kemudian Kuantitas kerja, seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya, kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai masing-masing. Keandalan, yaitu seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaan dengan akurat atau tidak ada kesalahan. Sikap, yaitu kemampuan individu untuk dapat melaksanakan pekerjaan yang sedang dilakukannya

Cabin Crew

Para pramugara dan pramugari selama dalam perjalanan penerbangan secara bersama-sama merupakan awak kabin yang tugas intinya adalah menjaga keselamatan para penumpang di pesawat dan melayani kebutuhan penumpangnya atau biasa disebut serving, sementara para pilot (di cockpit) dan para teknisi memperhatikan aspek-aspek teknis penerbangan.

Sebelum penerbangan dilaksanakan, pramugara/pramugari memeriksa terlebih dahulu peralatan, seperti alat pemadam kebakaran dan tabung oksigen. Selain itu, pramugara/pramugari akan memeriksa persediaan makanan dan minuman sebelum lepas landas. Pramugara/pramugari menyambut penumpang di depan pintu, mengecek tiket, menyesuaikan tempat duduk dan mengantarkan langsung ke tempat duduk mereka, membantu memasukkan barang di bagasi dan membantu kebutuhan khusus (anak-anak atau para manula).

Sikap dan etika yang harus dimiliki oleh pramugara/pramugari yaitu; Teliti, Ramah, Sabar dan tegas, Bekerjasama, Koordinasi yang baik, Memperhatikan kenyamanan penumpang, Memastikan keselamatan penumpang, Salam dan terimakasih.

Hipotesis

Berdasarkan teori yang disampaikan maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H₁ : Kecerdasan intelektual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja cabin crew maskapai Garuda Indonesia
- H₂ : Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja cabin crew maskapai Garuda Indonesia
- H₃ : Kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja cabin crew maskapai Garuda Indonesia

Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas

Hasil uji validitas menyatakan bahwa r hitung $>$ r tabel yaitu membandingkan dengan taraf signifikansi 5% dan r tabel pada $n = 48$ sebesar 0,279. Menurut Sugiyono (2011) item pernyataan yang diteliti dikatakan valid jika r hitung $>$ r tabel.

Tabel 1. Uji Validitas Variabel Kecerdasan Intelektual

No	Nilai Korelasi	Nilai Signifikan	Keterangan
P1	0,566	0,279	Valid
P2	0,700	0,279	Valid
P3	0,570	0,279	Valid
P4	0,728	0,279	Valid
P5	0,771	0,279	Valid
P6	0,641	0,279	Valid

Sumber: (Data diolah dengan SPSS 22.0,).

Tabel 2. Uji Validitas Variabel Kecerdasan Emosional

No	Nilai Korelasi	Nilai Signifikan	Keterangan
P1	0,661	0,279	Valid
P2	0,649	0,279	Valid
P3	0,745	0,279	Valid
P4	0,699	0,279	Valid
P5	0,767	0,279	Valid

Sumber: (Data diolah dengan SPSS 22.0,).

Tabel 3. Uji Validitas Variabel Kinerja

No	Nilai Korelasi	Nilai Signifikan	Keterangan
P1	0,626	0,279	Valid
P2	0,659	0,279	Valid
P3	0,553	0,279	Valid
P4	0,460	0,279	Valid
P5	0,705	0,279	Valid
P6	0,648	0,279	Valid
P7	0,530	0,279	Valid
P8	0,600	0,279	Valid
P9	0,632	0,279	Valid

Sumber: (Data diolah dengan SPSS 22.0,)

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *Cronbach's Alpha* (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,70 (Ghozali, 2013:48).

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha	Keterangan
Kecerdasan Intelektual	0,763	Reliabel
Kecerdasan Emosional	0,767	Reliabel
Kinerja	0,760	Reliabel

Sumber: (Data diolah dengan SPSS 22.0.).

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.9 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4,828	4,242		1,138	,261
Kecerdasan Intelektual	,494	,170	,342	2,900	,006
Kecerdasan Emosional	,950	,220	,511	4,326	,000

a. Dependent Variable: Kinerja

Berdasarkan tabel di atas dapat disusun persamaan:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 4,828 + 0,494X_1 + 0,950X_2 + e$$

Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi uji regresi linier berganda menurut Sugiyono (2007) adalah sebagai berikut:

- 0,00 – 0,199 = sangat rendah
- 0,20 – 0,399 = rendah
- 0,40 – 0,599 = sedang
- 0,60 – 0,799 = kuat
- 0,80 – 1,000 = sangat kuat

Persamaan regresi linier berganda dari persamaan di atas dapat dijelaskan bahwa konstanta yang diperoleh sebesar 4,828 yang berarti sangat kuat, nilai korelasi kecerdasan intelektual (X_1) sebesar 0,494 yang berarti sedang dan nilai korelasi kecerdasan emosional (X_2) sebesar 0,950 yang berarti sangat kuat maka akan menjadikan kinerja *cabin crew* semakin meningkat

Uji Hipotesis Statistik Uji T

Uji t digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen (X_1 dan X_2) secara parsial terhadap variabel dependen (Y). Hasil uji t dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6 Hasil Uji Hipotesis Statistik Uji T

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4,828	4,242		1,138	,261
Kecerdasan Intelektual	,494	,170	,342	2,900	,006
Kecerdasan Emosional	,950	,220	,511	4,326	,000

a. Dependent Variable: Kinerja

Hasil hipotesis dalam pengujian didapatkan t hitung pada kecerdasan intelektual yaitu 2,900 dan t hitung pada kecerdasan emosional yaitu 4,326 dan t tabel 2,01174.

Uji Hipotesis Statistik Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen (X_1 dan X_2) secara simultan terhadap variabel dependen (Y). Hasil uji F dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7. Hasil Uji Hipotesis Statistik Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	406,503	2	203,252	34,255	,000 ^b
Residual	278,877	47	5,934		
Total	685,380	49			

a. Dependent Variable: Kinerja

b. Predictors: (Constant), Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual

Hasil hipotesis dalam pengujian didapatkan F hitung yaitu 34,255 dan F tabel yaitu 3,19.

Uji Koefisien Determinasi (R^2) dan Uji Korelasi

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen (X_1 dan X_2) mampu menjelaskan variabel dependen (Y). Hasil uji determinasi (R^2) dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,770 ^a	,593	,576	2,436

a. Predictors: (Constant), Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual

Hasil hipotesis dalam pengujian menunjukkan besar nilai *R Square* sebesar 0,593 hal ini berarti variabel stres kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional mempengaruhi kinerja sebesar 59,3%. Pada hasil uji determinasi didapatkan nilai korelasi adalah 0,770 yang berarti interval koefisien yaitu 0,600 – 0,799 menyatakan bahwa tingkat hubungan kedua variabel tersebut adalah “Kuat”.

Pembahasan

Pengujian hipotesis t atau biasa disebut uji t bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel kecerdasan intelektual (X_1) terhadap variabel kinerja (Y). Hasil dari uji t adalah nilai Signifikansi (Sig.) yaitu sebesar $0,006 < 0,05 = H_0$ ditolak, dan nilai t hitung $2,900 > t$ tabel $2,01174$ yang berarti H_a diterima. Hasil uji t ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh kecerdasan intelektual terhadap kinerja *cabin crew* Maskapai Garuda Indonesia. Hasil dari uji t kecerdasan emosional adalah nilai Signifikansi (Sig.) yaitu sebesar $0,000 < 0,05 = H_0$ ditolak, dan nilai t hitung $4,326 > t$ tabel $2,01174$ yang berarti H_a diterima. Hasil uji t ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja *cabin crew* Maskapai Garuda Indonesia. Pengujian hipotesis F atau biasa disebut uji F bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen (X_1 dan X_2) secara simultan terhadap variabel dependen (Y). Hasil dari uji F adalah nilai Signifikansi (Sig.) yaitu sebesar $0,000 < 0,5 = H_0$ ditolak, dan nilai F hitung sebesar $34,255 > F$ tabel $3,19$ yang berarti H_a diterima. Hasil uji F menyatakan bahwa kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional berpengaruh secara simultan terhadap kinerja *cabin crew* Maskapai Garuda Indonesia.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini, maka dapat diperoleh kesimpulan Kecerdasan intelektual berpengaruh signifikan terhadap kinerja *cabin crew* Maskapai Garuda Indonesia. *Cabin crew* yang memiliki kecerdasan intelektual yang tinggi akan lebih mudah dalam melakukan pekerjaannya. Kecerdasan intelektual setiap *cabin crew* akan sangat menentukan bagaimana para *cabin crew* dalam mengambil suatu keputusan dan melakukan tindakan, sehingga setiap tindakan yang dilakukan oleh *cabin crew* akan mempengaruhi kinerja *cabin crew* itu sendiri. Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja *cabin crew* Maskapai Garuda Indonesia. Kecerdasan emosional yang dimiliki para *cabin crew* akan meningkatkan kepekaan terhadap emosi orang lain atau terhadap apa yang sedang dirasakan oleh rekan kerja atau penumpang. *Cabin crew* yang memiliki kecerdasan emosional yang baik akan mampu menjalin kerja sama yang baik dengan rekan kerja sehingga memudahkan dalam mencapai tujuan perusahaan. Kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional berpengaruh secara simultan terhadap kinerja *cabin crew* Maskapai Garuda Indonesia. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, ada beberapa saran bagi perusahaan, yaitu; Pihak Maskapai hendaknya meningkatkan tingkat kecerdasan intelektual *cabin crew* melalui program pelatihan dengan ketetapan perusahaan. Memberikan penghargaan-penghargaan kepada para *cabin crew* yang berprestasi dipandang perlu.

Daftar Pustaka

- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Garuda Indonesia. 2018. *Garuda Indonesia Raih Penghargaan "The World's Best Cabin Crew Skytrax" Untuk Kelima Kalinya*. Diakses dari <https://www.garuda-indonesia.com>.
- Garuda Indonesia. 2019. *Tentang Garuda Indonesia*. Diakses dari <https://www.garuda-indonesia.com>.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Goleman, Daniel. 2016. *Kecerdasan Emosional*. Jakarta: PT. Gramedia Pusaka Utama.
- Mangkunegara, A. Prabu. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moehariono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Kharisma Putra Utama Offset
- Moorhead, Gregory dan Griffin, Ricky W. 2013. *Perilaku Organisasi: Manajemen Sumber Daya Manusia dan Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sari, Litharia Mandavena. 2017. *Panduan Sukses Tes Pramugari dan Pramugara*. Yogyakarta: Hafamira.
- Sarwono, Sarlito. 2017. *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Wijaya, Claudia Angelika. 2014. *Analisa Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel X*. Surabaya: Universitas Kristen Petra.