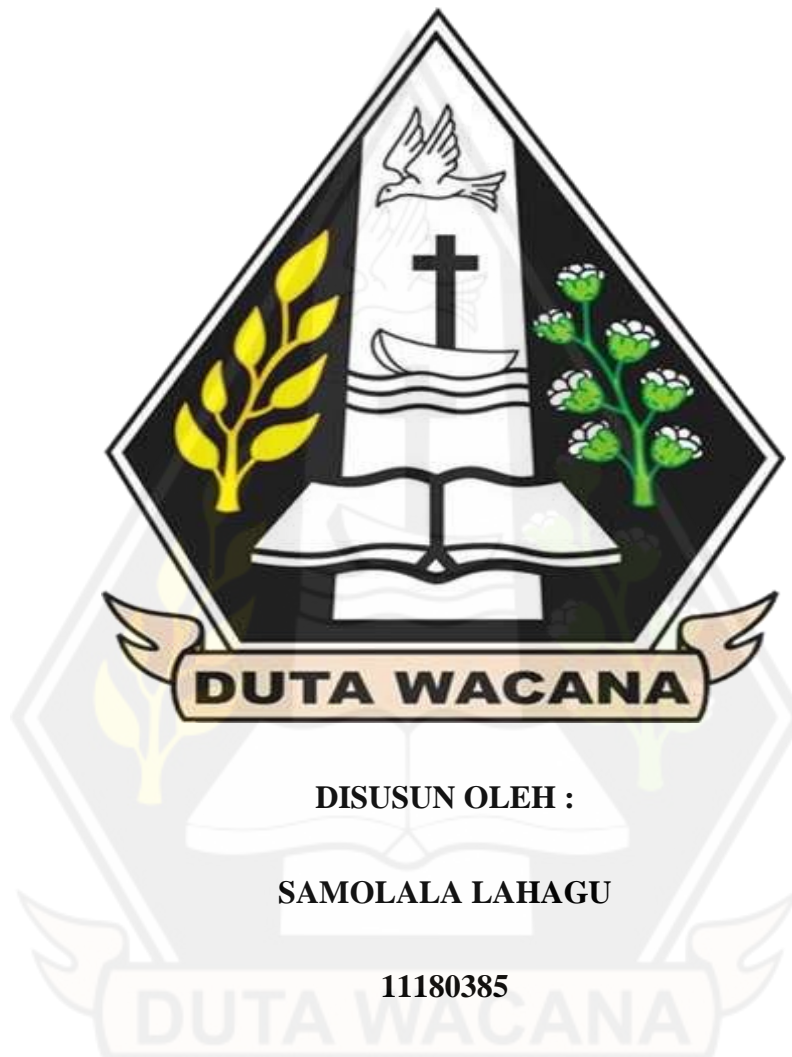


**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KECERDASAN  
BUDAYA TERHADAP PENYELESAIAN MASALAH KARYAWAN  
GENERASI X DAN GENERASI Y DI PULAU JAWA**

**SKRIPSI**



**DISUSUN OLEH :**

**SAMOLALA LAHAGU**

**11180385**

**PROGARAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

**YOGYAKARTA**

**2022**

**HALAMAN PENGAJUAN**

**Diajukan Kepada Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen**

**Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta**

**Untuk Memenuhi Syarat-syarat**

**Guna Memperoleh Gelar**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS BISNIS UNIVERSITAS**

**KRISTEN DUTA WACANA YOGYAKARTA**

**2022**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**  
**SKRIPSI/TESIS/DISERTASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Kristen Duta Wacana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Samolala Lahagu  
NIM : 11180385  
Program studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Duta Wacana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KECERDASAN BUDAYA  
TERHADAP PENYELESAIAN MASALAH KARYAWAN GENERASI X DAN  
GENERASI Y DI PULAU JAWA”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta  
Pada Tanggal : 12 Agustus 202

Yang menyatakan



(Samolala Lahagu)  
11180385



## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan Judul:

### **PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KECERDASAN BUDAYA TERHADAP PENYELESAIAN MASALAH KARYAWAN GENERASI X DAN GENERASI Y DI PULAU JAWA**

Telah diajukan dan dipertahankan oleh:

**SAMOLALA LAHAGU**

**11180385**

Dalam Ujian Skripsi Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Manajemen Pada tanggal 12 Agustus 2022

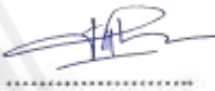
Nama Dosen

Tanda Tangan

1. Dra. Agustini Dyah Respati, MBA  
(Ketua Tim Penguji/Dosen Penguji)

: 

2. Dra. Ambar Kusuma Astuti, M.Si  
(Dosen Penguji)

: 

3. Hardo Firmana G. G. Manik, SE., M.Sc  
(Dosen Pembimbing)

: 

Yogyakarta, 15 Agustus 2022

Disahkan Oleh:

Dekan Fakultas Bisnis Manajemen

Ketua Program Studi Manajemen







**Dr. Perminas Pangeran, M.Si.**

**Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.D**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

### **PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KECERDASAN BUDAYA TERHADAP PENYELESAIAN MASALAH KARYAWAN GENERASI X DAN GENERASI Y DI PULAU JAWA**

Skripsi ini merupakan produk asli atau hasil kerja penulis pribadi demi mendapatkan gelar Sarjana Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana dan bukan hasil tiruan karya pihak lain, kecuali di bagian yang telah dijelaskan sumber informasinya.

Jika dikemudian hari ditemukan karya saya dihasilkan dari pihak lain, maka saya bersedia mendapat sanksi berupa pencabutan gelar sarjana

Yogyakarta, 20 Juni 2022



Samolala Lahagu

## HALAMAN MOTTO

Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku.

(Filipi 4:13)

Setiap orang itu jenius, namun jika Anda menilai ikan dari kemampuannya memanjat pohon, dia akan meyakini sepanjang hidupnya bahwa dia itu bodoh

(Albert Einstein)

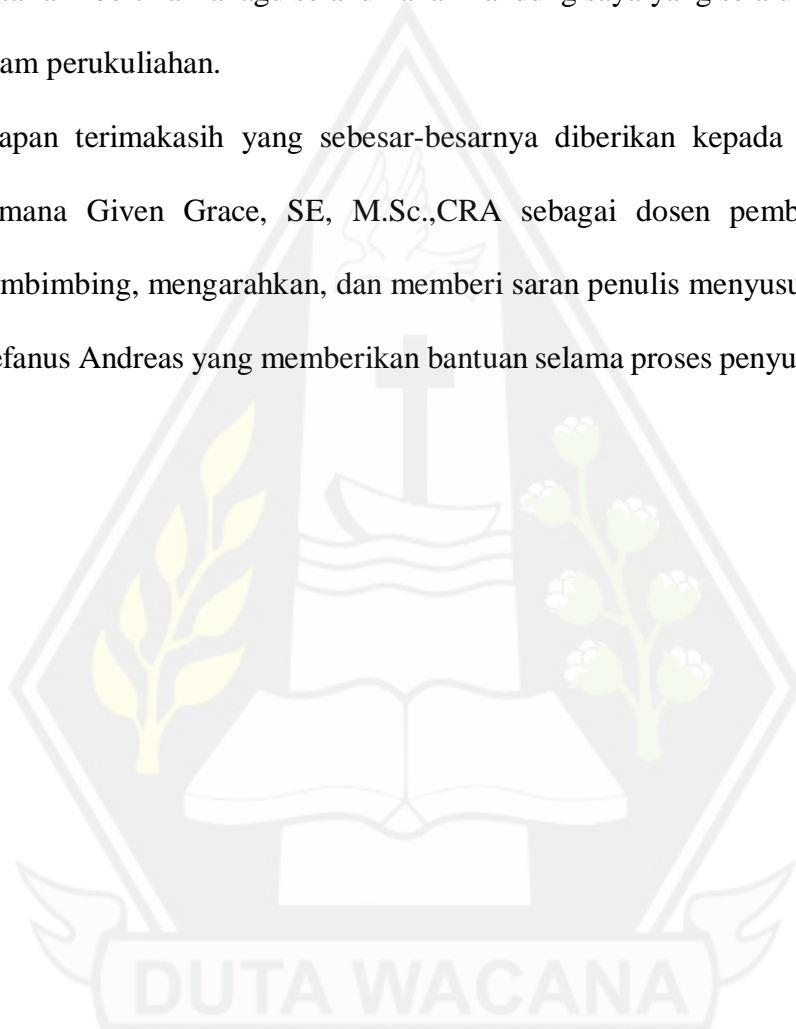
Lakukan yang terbaik!

(Samolala Lahagu)



## HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Tuhan Yesus yang selalu memberkati penulis dalam menempuh pendidikan
2. Bapak Elifati Lahagu dan Ibu Sukris Widi Astuti selaku orang tua kandung yang dengan sabar mendukung dan membiayai dalam perkuliahan hingga selesai.
3. Oktaria Libertina Lahagu selaku kakak kandung saya yang selalu membantu dalam perkuliahan.
4. Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya diberikan kepada bapak Hardo Firmana Given Grace, SE, M.Sc.,CRA sebagai dosen pembimbing yang membimbing, mengarahkan, dan memberi saran penulis menyusun skripsi.
5. Stefanus Andreas yang memberikan bantuan selama proses penyusunan skripsi.





## KATA PENGANTAR

Salam sejahtera bagi para pembaca yang budiman. Penulisan skripsi dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana jurusan manajemen pada Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta. Kontribusi dari berbagai pihak telah menyertai saya dalam menyelesaikan skripsi. Maka dari itu, saya ingin mengucapkan terima kasih Kepada:

1. Hardo Firmana Given Grace, SE, M.Sc.,CRA yang memberikan waktu dan pikirannya dalam memberikan saran, masukan, dan mengarahkan selama proses penulisan skripsi.
2. Orang tua dan keluarga yang memberikan support material dan mental kepada penulis.
3. Sahabat yang telah membantu saya menyelesaikan skripsi.

Akhir kata saya mengharapkan senantiasa diberikan kesehatan dan kelancaran dalam menjalani aktivitasnya. Semoga skripsi ini membawa manfaat atas perkembangan ilmu pengetahuan.

Yogyakarta 20 Juni 2022



Samolala Lahagu

## DAFTAR ISI

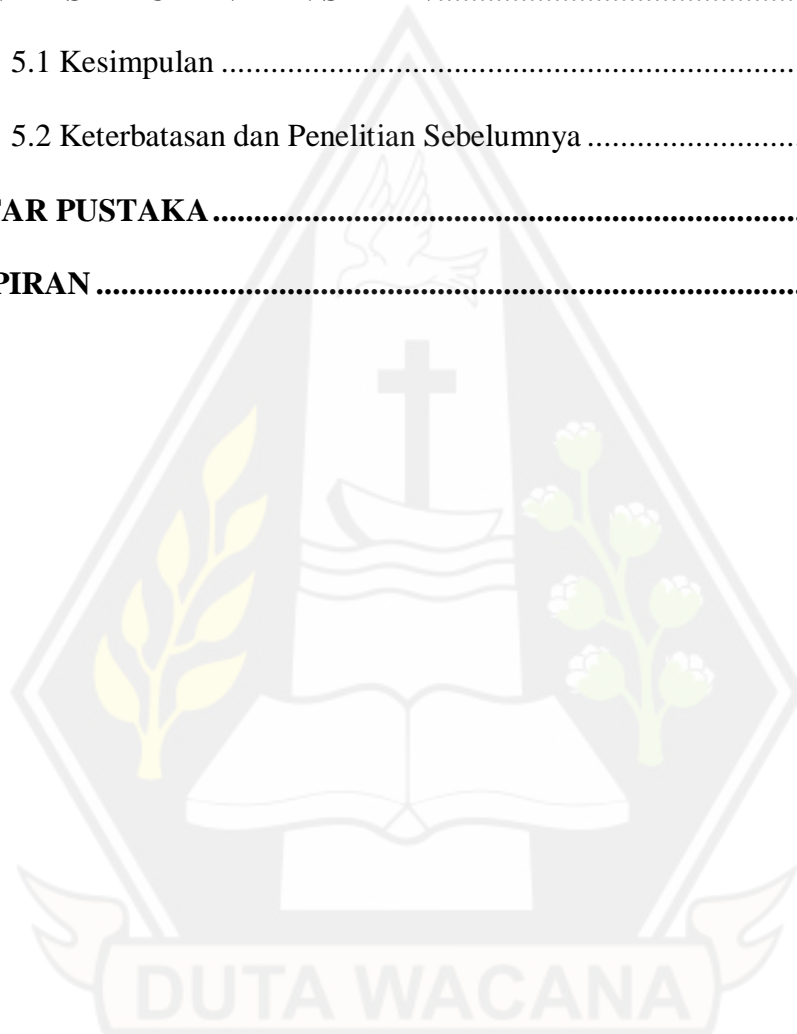
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGAJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Pertanyaan Peneliti .....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7

1.5.1	Manfaat peneliti .....	7
1.5.2	Manfaat untuk akademisi.....	7
1.5.3	Manfaat untuk perusahaan.....	7
1.5.4	Manfaat untuk masyarakat.....	7
1.6	Batasan penelitian.....	7
<b>BAB II TINJUAN PUSTAKA.....</b>		<b>9</b>
2.1	Teori Kecerdasan Fluid dan Kecerdasan Crystallized Raymond B. Cattle.....	10
2.2	Kecerdasan Emosional.....	10
2.2.1	Indikator Kecerdasan Emosional .....	10
2.2.2	Faktor Kecerdasan Emosional .....	11
2.2.3	Dimesi Kecerdasan Emosional .....	12
2.3	Kecerdasan Budaya .....	13
2.3.1	Indikator Kecerdasan Budaya.....	13
2.3.2	Faktor Kecerdasan Budaya.....	14
2.3.3	Dimensi Kecerdasan Budaya.....	14
2.4	Penyelesaian Masalah.....	15
2.4.1	Indikator Penyelesaian Masalah .....	16
2.4.2	Faktor Penyelesaian Masalah .....	16
2.4.3	Aspek-Aspek Penyelesaian Masalah .....	17
2.5	Penelitian Terdahulu.....	19

2.6 Pengembangan Hipotesis .....	21
2.6.1 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Penyelesaian Masalah .....	21
2.6.2 Pengaruh Kecerdasan Budaya Terhadap Penyelesaian Masalah .....	22
2.6.3 Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Budaya Lebih Kuat Pada Penyelesaian Masalah Generasi Y Dibandingkan Generasi X.....	23
<b>2.7 Kerangka Penelitian.....</b>	<b>24</b>
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>25</b>
3.1 Data Sumber penelitian.....	25
3.2 Populasi Dan Sampel.....	25
3.2.1 Populasi Penelitian .....	25
3.2.2 Sampel Penelitian.....	25
3.3 Alat Pengumpulan Data .....	26
3.4 Uji Kuesioner .....	27
3.4.1 Uji Validitas.....	27
3.4.2 Uji Realiabilitas .....	28
3.5 Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional .....	28
3.5.1 Indikator Kecerdasan Emosional .....	29

3.5.2 Indikator Kecerdasan Budaya.....	29
3.5.3 Indikator Penyelesaian Masalah .....	29
3.6 Alat Analisis.....	30
3.6.1 Uji Simultan (Uji F).....	30
3.6.2 Analisis Regresi Berganda .....	30
3.6.3 Uji Dominansi.....	32
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>33</b>
4.1 Gambaran Umum .....	33
4.2 Profil Responden .....	33
4.3 Analisis Uji .....	38
4.3.1 Uji Valisitas .....	38
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	39
4.4 Statistik Deskriptif.....	40
4.5 Pengujian Hipotesis.....	42
4.5.1 Uji F .....	42
4.5.2 Uji Regresi Berganda .....	43
4.5.3 Uji Dominansi.....	44
4.6 Pembahasan Hasil.....	46
4.6.1 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Penyelesaian Masalah.....	46

4.6.2 Pengaruh Kecerdasan Budaya Terhadap Penyelesaian	
Masalah.....	47
4.6.3 Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Budaya	
Terhadap Generasi X Dan Generasi Y .....	48
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>50</b>
5.1 Kesimpulan .....	50
5.2 Keterbatasan dan Penelitian Sebelumnya .....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>53</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>57</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu .....	19
Tabel 3.1 Skala Linkert .....	25
Tabel 4.1 Kategori Responden Berdasarkan jenis Kelamin.....	33
Tabel 4.2 Kategori Responden Berdasarkan Usia .....	34
Tabel 4.3 Kategori Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	34
Tabel 4.4 Kategori Responden Berdasarkan Sektor Perusahaan.....	35
Tabel 4.5 Kategori Responden Berdasarkan Jabatan di perusahaan.....	36
Tabel 4.6 Kategori Responden Berdasarkan Provinsi di Pulau Jawa .....	37
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas .....	38
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas .....	40
Tabel 4.9 Data Statistik Deskriptif .....	41
Tabel 4.10 Hasil Uji VIF.....	42
Tabel 4.11 Hasil Uji F.....	42
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Berganda.....	43
Tabel 4.13 Hasil Uji Dominansi Generasi X.....	44
Tabel 4.14 Hasil Uji Dominansi Generasi Y .....	45

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	57
Lampiran 2 Data Responden .....	61
Lampiran 3 Analisis Deskriptif .....	76
Lampiran 4 Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	79
Lampiran 5 Uji F dan Uji Regresi Berganda.....	81
Lampiran 6 Uji Dominansi.....	81
Lampiran 7 Statistik Deskriptif .....	83
Lampiran 8 Kartu Konsultasi .....	85
Lampiran 9 Halaman Persetujuan.....	86
Lampiran 10 Formulir Revisi Judul Skripsi .....	87
Lampiran 11 Lembar Revisi Ujian Pendadaran .....	88



**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KECERDASAN BUDAYA  
TERHADAP PENYELESAIAN MASALAH KARYAWAN GENERASI X DAN  
GENERASI Y**

**Samolalahagu**

**Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis**

**Universitas Kristen Duta Wacana**

**[samolalahagu66@gmail.com](mailto:samolalahagu66@gmail.com)**

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan berbagai kecerdasan budaya dalam pemecahan masalah bagi generasi X dan generasi Y di pulau Jawa. Ada 161 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini. Peneliti menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data. Responden dipilih dengan teknik purposive sampling. Analisis data; Uji F, uji regresi berganda, dan uji dominan. Hasil penelitian; baik kecerdasan emosional maupun kecerdasan budaya mempengaruhi pemecahan masalah, hanya generasi Y mempengaruhi kecerdasan emosional dalam pemecahan masalah, generasi Y mempengaruhi kecerdasan budaya dalam pemecahan masalah lebih dominan daripada generasi X.

**Kata kunci:** kecerdasan emosional, kecerdasan budaya, penyelesaian masalah

**THE INFLUENCE OF EMOTIONAL INTELLIGENCE AND CULTURAL  
INTELLIGENCE ON EMPLOYEES PROBLEM SOLVING OF GENERATION X AND  
GENERATION Y**

**Samolala Lahagu**

**Departement Management Faculty of Business**

**Duta Wacana Christian University**

**samolalahagu66@gmail.com**

**ABSTRACT**

*The pupose of study finds out the influence of emotional intelligence and cultural intelligence sharing in problem solving for generation X and generation Y in Java island. There are 161 respondents participate in this study. Reseacher uses questionaries to collect data. Respondents was chosen by purposive sampling technique. Data analysis; F test, multiple regression test, and dominant test. The result of study; both emotional intelligence and cultural intelligence influence problem solving , only generation Y influence of emotional intelligence in problem solving , generation Y influence of cultural intelligence in problem solving is more dominant than generation X.*

**Key words:** *emotional intelligence, culutural intelligence, problem solving*



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia di era industri 4.0 sangat meningkat pesat. Sumber daya yang dimaksudkan adalah karyawan yang bekerja di perusahaan. Era industri 4.0 didefinisikan sebagai digitalisasi secara menyeluruh di sektor industri seperti produk, mesin, dan proses manufaktur. Di era industri 4.0 tantangan atau masalah yang dihadapi karyawan akan lebih kompleks dari era sebelumnya. Tantangan tersebut seperti pemahaman teknologi informasi, peningkatan pekerjaan virtual, dan peningkatan kualifikasi karyawan (Hecklau et al., 2016). Oleh karena itu, kompetensi yang diperlukan untuk karyawan di masa depan termasuk penyelesaian masalah berdasarkan kompleksitas dan pendekatan kolaboratif (Škėrienė & Jucevičienė, 2020).

Penyelesaian masalah menjadi proses belajar yang dapat mempengaruhi kemampuan karyawan secara signifikan dalam efektivitas kinerja (Škėrienė & Jucevičienė, 2020). Karyawan mengolah informasi terkait penyelesaian masalah dan menentukan solusi sesuai dengan penyelesaian masalah (Duris, 2018). Dalam menentukan solusi penyelesaian masalah yang efektif, karyawan dapat mengintegrasikan pendekatan kreatif dalam menyelesaikan masalah. Ada 6 fase pendekatan kreatif dalam menyelesaikan masalah: 1 - mengidentifikasi masalah, fase 2 - memahami masalah, fase 3 - mengajukan solusi, fase 4 - memilih solusi, fase 5 - menerapkan solusi, dan fase 6 - analisis akhir (Škėrienė & Jucevičienė, 2020).

Penyelesaian masalah juga melibatkan kecerdasan emosional seperti ekspresi emosi, regulasi emosi, dan pemanfaatan informasi emosional dalam berpikir dan bertindak (Dåderman & Kajonius, 2022). Kecerdasan emosional memiliki efek positif terhadap pengalaman karyawan di tempat kerja, menangani kelelahan, dan berkorelasi dengan keberhasilan pekerjaan di perusahaan (Villagran & Martin, 2022). Kecerdasan emosional diakui sebagai konsep yang signifikan di tempat kerja karena pengaruhnya yang menonjol pada kinerja dibandingkan dengan kecerdasan intelektual. Kecerdasan emosional memprediksi hasil penting di tempat kerja seperti keberhasilan dalam pemilihan dan penempatan personel, prestasi kerja, dan kepuasan kerja (Dåderman & Kajonius, 2022).

Karyawan dengan kecerdasan emosional yang tinggi mampu mengendalikan emosi yang berdampak pada diri sendiri dan orang lain. Kecerdasan emosional memiliki karakteristik utama untuk memahami dan mengelola emosi diri sendiri dan orang lain yang menentukan pembentukan pemikiran dan perilaku yang menguntungkan (Lam et al., 2022). Kecerdasan emosional didefinisikan dalam empat aspek: kemampuan untuk memahami, mengasimilasi, merasakan, dan mengatur emosi pada diri sendiri dan orang lain (Khosravi et al., 2020). Pada penelitian yang dilakukan oleh Lam et al (2022), Karyawan diharapkan bisa mengekspresikan emosi terhadap orang dalam perbedaan budaya. Karyawan perlu menunjukkan emosi yang positif meskipun menghadapi tanggapan yang negatif. Hal tersebut akan menyebabkan stres dan tekanan yang akan dihadapi karyawan. Penelitian tersebut menggunakan sampel yang hanya di satu perusahaan dan membatasi kemungkinan untuk digeneralisasikan.

Kecerdasan budaya berdampak pada penyesuaian, kinerja, dan efektivitas kerja dengan karyawan yang berbeda latar belakang budaya (Lorenz et al., 2018). Keragaman budaya dapat menyebabkan masalah di perusahaan yang dilakukan antar karyawan yang berbeda latar belakang budaya. Dimana Karyawan bisa saja diperlakukan oleh karyawan lain yang berbeda latar belakang budaya dengan cara yang tidak sopan, kasar, dan tidak sabar, atau menunjukkan kurangnya rasa hormat atau pertimbangan untuk martabat orang lain (Masrek et al., 2021). Ketika menyelesaikan masalah terkait perbedaan latar belakang budaya pada karyawan, kecerdasan budaya diperlukan pada karyawan untuk menyelesaikan konflik yang terjadi. Kecerdasan budaya berperan dalam memfasilitasi gaya penyelesaian masalah dan dengan demikian memperluas literatur dalam manajemen konflik (Caputo et al., 2018).

Kecerdasan budaya adalah kemampuan karyawan untuk berhasil beradaptasi dengan latar budaya baru dan kemampuan untuk adaptasi dengan mudah dan efektif dalam situasi keragaman budaya (Khosravi et al., 2020). Menerapkan kecerdasan budaya dalam kerja dapat meningkatkan efektivitas beradaptasi dengan karyawan latar belakang budaya yang berbeda, meningkatkan keberhasilan dalam kerja sama tim, dan mendapatkan wawasan baru dari karyawan yang berbeda latar belakang budaya (Lorenz et al., 2018). Oleh karena itu, kecerdasan budaya dapat menyesuaikan interaksi karyawan dengan karyawan berbeda latar belakang budaya (Darvishmotevali et al., 2018). Penelitian oleh Khosravi et al (2020), menggabungkan variabel moderator lain yaitu perbandingan sampel generasi X dan generasi Y dapat berdampak positif atau negatif. Penelitian tersebut belum

menambahkan variabel moderator yaitu perbandingan grup sampel generasi X dan generasi Y.

Indonesia mempunyai standar usia karyawan yang diatur dalam UU No. 13 tahun 2003 pasal 68 yaitu pekerja minimum harus berusia 18 tahun. Menurut Pasal 15 ayat 2 Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 45 Tahun 2015 tentang Jaminan Pensiun, dijelaskan bahwa batas Usia Pensiun pada tanggal 1 Januari 2019 berubah menjadi 57 tahun dan terus bertambah 1 tahun setiap rentang tiga tahun hingga mencapai batas 65 tahun. Di perusahaan, ada beberapa kategori generasi yang berbeda yaitu generasi X dan generasi Y. Generasi X merupakan kelahiran 1965-1980 dan berusia antara 41-56 tahun di tahun 2021 dari data Badan Pusat Statistik (BPS). Generasi Y merupakan kelahiran 1981-1996 dan berusia antara 25-40 tahun di tahun 2021 dari data Badan Pusat Statistik (BPS). Data Badan Pusat Statistik (BPS) menyebutkan bahwa generasi X mencapai jumlah 21,88% dan generasi Y mencapai jumlah 25,87% dari jumlah penduduk di Indonesia.

Generasi X adalah generasi yang lahir setelah generasi baby boomers. Generasi X lebih berpendidikan dari generasi baby boomers, akan tetapi lebih rendah pendidikan dari generasi Y. Generasi X lahir pada saat kemunculan teknologi dan saat pergeseran besar terkait urusan global. Generasi X lebih beragam etnis atau latar belakang budaya yang berbeda dari generasi baby boomers tapi lebih sedikit keragaman etnis dari generasi Y dan generasi Z (Betz, 2019). Generasi X memiliki karakteristik yaitu materialistis, kompetitif, individualistis, dan percaya diri. Dari karakteristik tersebut generasi X lebih bersifat hierarkis dan ambisius dalam cara kerja di perusahaan. (Harnphattanusorn & Puttitanun, 2021).

Generasi Y atau yang disebut generasi milenial yang lahir sesudah generasi X. Generasi Y memiliki karakteristik mandiri, kreatif, menghargai keragaman, melek teknologi, fleksibel atau kurang hierarkis, lebih menyukai struktur yang datar pada struktur organisasi, interaktif, dan berorientasi komunitas atau jaringan kolaboratif. Dari karakter yang disebutkan gaya kerja generasi Y lebih bersifat inovatif dan mampu beradaptasi cepat dengan perbedaan. Generasi Y lebih melek teknologi dari generasi X (Hamdi et al., 2021). Lingkungan kerja dan pemberdayaan adalah faktor penting yang memengaruhi kinerja generasi Y. Lingkungan kerja yang positif dan menyenangkan dapat mendorong masukan/ide karyawan Generasi Y terhadap kebijakan, prosedur, dan inisiatif operasional perusahaan (Frye et al., 2020).

Pulau Jawa menjadi pulau yang akan diteliti oleh peneliti karena merupakan jumlah penduduk terpadat di Indonesia dan banyak generasi X dan generasi Y yang bekerja di pulau Jawa. Dari hasil Badan Pusat Statistik (BPS) menyatakan bahwa 151.59 juta penduduk atau 56.10% dari jumlah penduduk Indonesia berada di pulau Jawa. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) menyebutkan bahwa ekonomi di Indonesia masih terpusat di pulau Jawa. Ekonomi di pulau Jawa mengalami pertumbuhan ekonomi sebesar 57.89% di tahun 2021 dan menjadi pulau berkontribusi terkait pertumbuhan ekonomi terbesar di Indonesia. Hal tersebut menjadikan dasar penelitian dilaksanakan oleh peneliti.



## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dari penelitian ini:

1. Penelitian oleh Lam et al. (2022) masih berfokus di satu perusahaan dan membatasi generalisasi, penelitian ini akan menyelesaikan masalah tersebut.
2. Penelitian oleh Khosravi et al. (2020) masih belum mengetahui penambahan variabel moderator lain dapat berdampak positif atau negatif. Penelitian ini akan menambah variabel moderator yaitu perbandingan grup sampel generasi X dan generasi Y.

## **1.3 Pertanyaan Penelitian**

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh lebih kuat pada penyelesaian masalah generasi Y dibandingkan generasi X?
2. Apakah kecerdasan budaya berpengaruh lebih kuat pada penyelesaian masalah generasi Y dibandingkan generasi X?
3. Apakah pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan budaya lebih kuat terhadap penyelesaian masalah generasi Y dibandingkan generasi X?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis pengaruh kecerdasan emosional lebih kuat pada penyelesaian masalah generasi Y dibandingkan generasi X.
2. Menganalisis pengaruh kecerdasan budaya lebih kuat pada penyelesaian masalah generasi Y dibandingkan generasi X.
3. Menganalisis perbandingan pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan budaya lebih kuat pada penyelesaian masalah generasi Y dibandingkan generasi X.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Untuk Peneliti**

Menambah pengetahuan dan kemampuan menganalisis di bidang sumber daya manusia, variabel yang akan di teliti yaitu kecerdasan emosional, kecerdasan budaya, dan penyelesaian masalah karyawan.

### **1.5.2 Manfaat Untuk Perusahaan**

Penelitian ini mampu berkontribusi dan menjadi pertimbangan dalam mengelola sumber daya manusia di perusahaan. Penelitian ini juga dapat digunakan dalam meningkatkan kompetensi karyawan dalam penyelesaian masalah.

### **1.5.3 Manfaat Akademisi**

Penelitian ini dapat menambah referensi dan kajian di Universitas Kristen Duta Wacana dalam mengelola di bidang sumber daya manusia.

### **1.5.4 Manfaat Untuk Masyarakat**

Penelitian ini dapat di gunakan masyarakat di kehidupan bermasyarakat dalam penyelesaian masalah di bidang sumber daya manusia.

## **1.6 Batasan Masalah**

Batasan dalam penelitian ini:

1. Penelitian dilakukan di perusahaan – perusahaan pulau jawa.
2. Penelitian dilakukan di bulan
3. Profil responden di penelitian ini adalah karyawan :
  - Jenis kelamin : laki-laki dan perempuan
  - Usia : 41 - 56 tahun (X)  
25 - 40 tahun (Y)
  - Tingkat pendidikan: SMA/SMK, D1, D2, D3, Sarjana, Pasca Sarjana

4. Variabel penelitian:
- Variabel Independen:
    - a. Kecerdasan emosional
    - b. Kecerdasan budaya
  - Variabel Dependen :
    - a. Penyelesaian masalah



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

1. Kecerdasan emosional pada karyawan dapat membantu penyelesaian masalah. Kecerdasan emosional membuat karyawan dapat mengendalikan emosi sehingga menghasilkan solusi yang efektif. Karyawan akan dapat berinteraksi dengan karyawan lain dengan efektif terkait penyelesaian masalah dan akan dapat mengendalikan emosi saat menghadapi masalah secara mendadak. Kecerdasan emosional mampu membantu karyawan dalam menentukan solusi yang efektif. Perusahaan bisa memberikan seminar terkait manajemen emosi agar karyawan tahu cara mengatur emosi yang yang bisa berdampak pada diri sendiri, karyawan lain, dan pekerjaan. Perusahaan dapat memberikan pelatihan seperti memberikan studi kasus atau masalah yang harus diselesaikan bersama karyawan lain. Sehingga, karyawan akan belajar untuk membagi tanggung jawab, mengatasi konflik, berdiskusi, dan memahami sudut pandang karyawan lain.
2. Kecerdasan budaya pada karyawan dapat membantu penyelesaian masalah. Kecerdasan budaya dapat membuat karyawan beradaptasi dengan karyawan lain yang berbeda latar belakang budaya. Karyawan akan tahu hal sensitive pada karyawan lain sehingga dapat menghindari konflik dengan karyawan berbeda latar belakang budaya. kecerdasan budaya membuat karyawan dapat interaksi dan adaptasi dengan karyawan berbeda latar belakang budaya untuk menyelesaikan masalah. Perusahaan dapat memberikan aturan terkait keberagaman. Seperti, toleransi sesama karyawan berbeda latar belakang

budaya, karyawan tidak boleh mendiskriminasi karyawan lain yang berbeda latar belakang budaya, dan melanggar hal sensitif terkait latar belakang budaya masing-masing karyawan.

3. Generasi Y lebih memiliki kecerdasan emosional dibandingkan generasi X dalam penyelesaian masalah. Generasi Y lebih interaktif dan bekerja dalam tim untuk menyelesaikan masalah di tempat kerja. Generasi Y mampu menyesuaikan emosi dalam berinteraksi sehingga generasi Y lebih fleksibel dalam bekerja. Perusahaan memberikan konseling secara tatap muka terhadap generasi X terkait cara menyesuaikan emosi agar dapat mengatur emosi dalam interaksi dengan karyawan lain.
4. Generasi X lebih memiliki kecerdasan budaya dibandingkan generasi Y dalam menyelesaikan masalah. Generasi X lebih mengetahui hal sensitif dengan karyawan latar belakang budaya berbeda. Generasi X memiliki cara kerja tatap muka sehingga secara langsung mengetahui hal-hal terkait budaya karyawan berbeda latar belakang budaya. Perusahaan dapat memberikan penugasan terhadap karyawan generasi Y di luar daerah agar melatih berinteraksi dengan kebudayaan yang berbeda.

## **5.2 Keterbatasan dan Penelitian Sebelumnya**

Penelitian ini mempunyai beberapa keterbatasan dikarenakan penelitian ini hanya diuji di pulau Jawa dan belum diuji di provinsi atau pulau lain di Indonesia. Oleh karena itu, hasil penelitian ini belum bisa akan sama dengan hasil penelitian di pulau atau provinsi lain. Penelitian ini menggunakan pengetahuan kuantitatif sehingga hasil yang ditemukan kurang intensif dibandingkan metode kualitatif dengan wawancara secara langsung.

Penelitian selanjutnya diharapkan agar diperluas jangkauannya, dimana memiliki cara interaksi dan budaya yang berbeda. Variabel dalam penelitian ini juga dapat dikembangkan lagi dengan menambah variabel lain seperti gaya manajemen konflik untuk dapat menambah cara yang sesuai dan efektif dalam menyelesaikan masalah. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode kualitatif dengan melakukan wawancara agar hasil dalam penelitian lebih rinci antar sektor perusahaan dan karyawan setiap bidangnya.



### DAFTAR PUSTAKA :

- Ang, S., & Van Dyne, L. (2008). Conceptualization of Cultural Intelligence: Definition, Distinctiveness, and Nomological Network. In S. Ang, & L. Van Dyne (Eds.), *Handbook of Cultural Intelligence: Theory, Measurement, and Applications* (pp. 3-15). Armonk, NY: M. E. Sharpe.
- Adiawaty, S. (2019). Tantangan Perusahaan Mengelola Perbedaan Generasi Karyawan. *Esensi : Jurnal Manajemen Bisnis*, 22(3), 376–382.
- Betz, C. L. (2019). Generations X, Y, and Z. *Journal of Pediatric Nursing*, 44, A7–A8. <https://doi.org/10.1016/j.pedn.2018.12.013>
- Caputo, A., Ayoko, O. B., & Amoo, N. (2018). The moderating role of cultural intelligence in the relationship between cultural orientations and conflict management styles. *Journal of Business Research*, 89(January), 10–20. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.03.042>
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2014). *Business Research Methods* 12th Edition. In *Business Research Methods*.
- Dåderman, A. M., & Kajonius, P. J. (2022). An item response theory analysis of the Trait Emotional Intelligence Questionnaire Short-Form (TEIQue-SF) in the workplace. *Heliyon*, 8(2), e08884. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e08884>
- Frye, W. D., Kang, S., Huh, C., & Lee, M. J. (MJ). (2020). What factors influence Generation Y's employee retention in the hospitality industry?: An internal marketing approach. *International Journal of Hospitality Management*,

85(November 2018), 102352. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102352>

Gardner, Howard. 1983. 7 kecerdasan dan sekolah : Howard gardner dalam Fames of Mind <http://www.beranda.blogsome.com>, pada 28 oktober 2013.

Harnphattananusorn, S., & Puttitanun, T. (2021). Generation gap and its impact on economic growth. *Heliyon*, 7(6), e07160. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e07160>

Hecklau, F., Galeitzke, M., Flachs, S., & Kohl, H. (2016). Holistic Approach for Human Resource Management in Industry 4.0. *Procedia CIRP*, 54, 1–6. <https://doi.org/10.1016/j.procir.2016.05.102>

Husin, W. N. I. W., Santos, A., Ramos, H. M., & Nordin, M. S. (2013). The Place of Emotional Intelligence in the ‘Intelligence’ Taxonomy: Crystallized Intelligence or Fluid Intelligence Factor? *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 97(017), 214–223. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.10.225>

Khosravi, P., Rezvani, A., & Ashkanasy, N. M. (2020). Emotional intelligence: A preventive strategy to manage destructive influence of conflict in large scale projects. *International Journal of Project Management*, 38(1), 36–46. <https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2019.11.001>

Lam, R., Cheung, C., & Lugosi, P. (2022). The impacts of cultural intelligence and emotional labor on the job satisfaction of luxury hotel employees. *International Journal of Hospitality Management*, 100. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.103084>

Lorenz, M. P., Ramsey, J. R., & Richey, R. G. (2018). Expatriates’ international



opportunity recognition and innovativeness: The role of metacognitive and cognitive cultural intelligence. *Journal of World Business*, 53(2), 222–236.  
<https://doi.org/10.1016/j.jwb.2017.11.004>

Masrek, M. N., Yuwinanto, H. P., Atmi, R. T., Soesantari, T., & Mutia, F. (2021). Cultural intelligence and job performance of academic librarians in Indonesia. *Journal of Academic Librarianship*, 47(5), 102394.  
<https://doi.org/10.1016/j.acalib.2021.102394>

Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2008). Emotional Intelligence: New Ability or Eclectic Traits? *American Psychologist*, 63(6), 503–517.  
<https://doi.org/10.1037/0003-066X.63.6.503>

Mishar, R., & Bangun, Y. R. (2014). Create the EQ Modelling Instrument Based on Goleman and Bar-On Models and Psychological Defense Mechanisms. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 115(Icies 2013), 394–406.  
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.02.446>

Mulyani, I., Hermita, M., Hapsari, R. M., Psikologi, F., & Gunadarma, U. (2015). *Perbandingan Face To Face ( Ftf ) Dan Computer Mediated Communication ( Cmc ) Dalam Pengambilan*. 6, 37–44.

Škėrienė, S., & Jucevičienė, P. (2020). Problem solving through values: A challenge for thinking and capability development. *Thinking Skills and Creativity*, 37(July), 100694. <https://doi.org/10.1016/j.tsc.2020.100694>

Sudaryono. (2016). Manajemen pemasaran : teori & implementasi. *Andi Offset*, 1, 78. <https://parent.binus.ac.id/wp-content/uploads/2018/11/Generasi-X-Y-Z.pdf>

Treglown, L., & Furnham, A. (2020). Birds of a feather work together: The role of emotional intelligence and cognitive ability in workplace interaction and advice networks. *Personality and Individual Differences, 158*(October 2019), 109833. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2020.109833>

Villagran, M. A. L., & Martin, L. (2022). Academic librarians: Their understanding and use of emotional intelligence and happiness. *Journal of Academic Librarianship, 48*(1), 102466. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2021.102466>

