

# Pengaruh peningkatan kecerdasan emosional terhadap perilaku berorientasi pada pelanggan melalui pelatihan improve service excellence from inside = The effect of increasing emotional intelligence on customer orientation behavior by providing improve service of excellence from inside training / Hellyyani Esterina Hakh

Hellyyani Esterina Hakh, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20389382&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

### <b>ABSTRAK</b><br>

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kecerdasan emosional (emotional intelligence atau EI) dengan perilaku berorientasi pada pelanggan (customer orientation behavior atau COB) karyawan PT XX yang bergerak di bidang jasa. Berdasarkan hasil identifikasi masalah organisasi ditemukan bahwa beberapa karyawan PT XX memiliki EI yang rendah. Hal ini menghambat mereka untuk menampilkan COB. Identifikasi masalah kemudian dibuktikan dengan mengukur hubungan antara kedua variabel tersebut. Alat ukur yang digunakan adalah Emotional Competence Inventory (Goleman,1998; Boyatzis,1996; Hay/McBer,1996) dan Employee Customer-Orientation Behavior (Grizzle, Zablah, Brown, Mowen, & Lee, 2009) yang telah diadaptasi. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan positif yang signifikan terhadap kedua variabel ( $r = .063^*, p < .05$ ). Berdasarkan hasil tersebut peneliti menetapkan intervensi untuk menangani masalah organisasi dengan memberikan “Pelatihan Improve Service Excellence From Inside-Emotional Intelligence (ISEFI-EI)” terhadap lima karyawan yang memiliki EI rendah. Uji beda kemudian dilakukan untuk melihat efektivitas pelatihan menggunakan Wilcoxon Signed-Rank Test dan diperoleh hasil bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara skor EI ( $Z = -2.023$ , Sig.2-tailed = .043,  $p < .05$ ) dan skor COB ( $Z = -2.032$ , Sig.2-tailed = .042,  $p < .05$ ) saat sebelum dan setelah diberikan intervensi. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa intervensi “Pelatihan ISEFI-EI” memberikan peningkatan skor EI sehingga mendukung peningkatan COB milik karyawan PT XX.

<hr>

### <b>ABSTRACT</b><br>

This study aims to determine the relationship between emotional intelligence (EI) and customer-orientation behavior (COB) of employee of PT XX, a services company. Based on the identification results of organizational problem, discovered that several employees of PT XX have low EI which hinders them to show COB. Emotional Competence Inventory (Goleman,1998; Boyatzis,1996; Hay/McBer,1996) and Employee Customer-Orientation Behavior (Grizzle,Zablah,Brown,Mowen,& Lee, 2009) which has been adapted are used to measure the relationship between EI and COB of the employee. The result shows there is significant effect on both variables ( $r = .063, p < .05$ ). Based on the result, researcher then set intervension to solve the organization problem by providing Improve Service of Excellence From Inside-Emotional Intelligence training (ISEFI-EI) for the employees with low EI score. Then, researcher conduct wilcoxon signed rank test to five employees with low EI using. The result shows there are significant difference between EI score ( $Z = -2.023$ , Sig. 2 tailed = .043,  $p < .05$ ) and COB score ( $Z = -2.032$ , Sig. 2 tailed = .042,  $p < .05$ ) before and after intervention. Based on the result, it can be concluded that ISEFI-EI training intervention increased EI score that increase the COB of employee of PT XX.