

# The Asia Pacific

Journal of Management Studies

Vol. 5 | No.2

## PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN EFKASI DIRI TERHADAP ACTIVE COPING DI PT. AUTO HONDA RANGKASBITUNG

Wildan\* Andhika Oktaviani Putri \*\*

\* STIE La Tansa Mashiro, Rangkasbitung

\*\* STIE La Tansa Mashiro, Rangkasbitung

### Article Info

#### Keywords:

Emotional intelligence, Self-efficacy, Active Coping

### Abstract

*Purpose-This study seeks to draw on the theories of personality to investigate antecedents and outcomes of consumer coping in instances of service failure. Specifically, the authors focus on the effects of emotional intelligence and self-efficacy on three coping strategies – active, expressive, and denial. The authors further investigate the effects of coping strategies on consumer intention to complain*

*Design/methodology/approach – An online panel of 51 respondents representative of the Australian population participated in this study. Structural equation modelling was used to analyze data and test hypothesized relationships.*

*Findings – Emotional intelligence has a positive association with active and expressive coping strategies but a negative relationship with denial. Expressive coping leads to greater complaining, whereas denial decreases it. Furthermore, consumer self-efficacy mediates the relationship between emotional intelligence and Active Coping strategy. In contrast, the effect of self-efficacy on expressive strategy is negative.*

*Research limitations/implications – This study is the first step in investigating relationships between consumer emotional intelligence, self-efficacy and coping. The authors also investigate which coping strategies facilitate or hinder consumers' decisions to complain. Future research should extend the model to incorporate service provider responses to gain a better understanding of the customer coping process in service failures.*

*Originality/value – The paper contributes to the theory of consumer coping by bridging the current research gap and focusing on antecedents and outcomes of coping. This study advances knowledge of consumer coping by examining consumer emotional intelligence and self-efficacy as antecedents of coping strategies. Complaining behaviour is examined as an extension of coping strategies.*

### Corresponding Author:

wild50@alumni.ui.ac.id

andikaputri@gmail.com

Tujuan - Penelitian ini berusaha untuk menggambarkan teori-teori kepribadian untuk menyelidiki anteseden dan hasil dari mengatasi konsumen dalam hal kegagalan layanan. Secara khusus, penulis fokus pada efeknya kecerdasan emosional dan efikasi diri pada tiga strategi *coping* - aktif, ekspresif, dan penolakan. Itu penulis lebih lanjut menyelidiki efek dari strategi mengatasi pada niat konsumen untuk mengeluh Desain / metodologi / pendekatan - Panel online dari 51 responden perwakilan dari Populasi Australia berpartisipasi dalam penelitian ini. Pemodelan persamaan struktural digunakan untuk menganalisis data dan menguji hubungan yang dihipotesiskan. Temuan - Kecerdasan emosional memiliki hubungan positif dengan coping aktif dan ekspresif strategi tetapi hubungan negatif dengan penolakan. Mengatasi ekspresif mengarah ke keluhan yang lebih besar, sedangkan penolakan mengurangi itu. Lebih jauh lagi, efikasi diri konsumen memediasi hubungan antara kecerdasan emosional dan strategi coping aktif. Sebaliknya, efek efikasi diri pada ekspresif strategi negatif.

Keterbatasan penelitian / implikasi - Penelitian ini adalah langkah pertama dalam menyelidiki hubungan antara kecerdasan emosional konsumen, efikasi diri dan coping. Para penulis juga menyelidiki yang mana strategi coping memfasilitasi atau menghalangi keputusan konsumen untuk mengeluh. Penelitian selanjutnya harus diperluas model untuk menggabungkan respons penyedia layanan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang pelanggan mengatasi proses dalam kegagalan layanan.

Orisinalitas / nilai - Makalah ini berkontribusi pada teori mengatasi konsumen dengan menjembatani arus kesenjangan penelitian dan berfokus pada pendahulunya dan hasil dari coping. Penelitian ini memajukan pengetahuan tentang mengatasi konsumen dengan memeriksa kecerdasan emosional konsumen dan efikasi diri sebagai anteseden dari strategi mengatasi. Mengeluh perilaku diperiksa sebagai perpanjangan dari strategi penanggulangan.

**The Asia Pacific Journal of Management Studies**  
Volume 5 Nomor 2  
Mei – Agustus 2018  
ISSN 2407-6325  
Hal. 55-64  
©2018 APJMS. All rights reserved.

## Pendahuluan

*Active Coping* merupakan strategi yang dirancang untuk mengubah cara pandang individu terhadap sumber stres. Dan coping itu sendiri didefinisikan sebagai mekanisme respons. Individual meliputi berbagai upaya dan kognitif dan perilaku untuk mengatur eksternal atau faktor internal yang menghabiskan sumber daya seseorang (Lazarus dan Folkman, 1984). Ketika dihadapkan dengan pertemuan konsumen yang penuh stres, seperti kegagalan layanan respons konsumen dengan beberapa strategi mengatasi dan melibatkan kognitif, emosional, dan perilaku mereka sumber daya untuk mengatasi stres yang disebabkan oleh suatu insiden

(Nyer, 1997 ; Yi dan Baungartner 2004).

Duhachek dan Kelting (2009). mengusulkan bahwa mengatasi adalah membangun berbasis sifat. Sebuah repertoar terdiri dari konsisten strategi yang digunakan konsumen untuk menghadapi stres.

Konsumen yang terlibat dalam coping active cenderung mengevaluasi. seluruh kejadian rasional, fokus mereka adalah menemukan solusi yang memuaskan untuk masalah ini. Meskipun mereka mungkin mengalami kemarahan atau ketidakpuasan. Prioritas diberikan kepada kognitif yang rasional penilaian atas insiden tersebut. Karena konsumen mengubah lingkungan yang penuh

tekanan dengan menangani masalah dari pada emosi, mereka cenderung berkomunikasi secara terbuka dengan penyedia dan menganggap pemulihan layanan sebagai opsi yang layak di bawah yang ada kendala, oleh karena itu mengatasi aktif kemungkinan akan mengurangi keinginan konsumen untuk mengeluh

Perilaku konsumen tidak hanya mengambil keputusan pembelian atau perbuatan membeli, ia juga mencakup berbagai pengalaman yang dihubungkan dengan pemakaian atau konsumsi berbagai produk dan jasa. Termasuk juga rasa senang dan kepuasan karena memiliki atau mengumpulkan barang-barang

Untuk menghadapi persaingan tersebut suatu perusahaan harus mengetahui dengan baik siapa yang menjadi konsumen dan mengetahui alasan mereka memilih produk tersebut. Banyak produk sejenis yang berbeda merek di pasaran, sehingga menimbulkan banyaknya pilihan bagi konsumen dalam membeli. Hal ini mengakibatkan persaingan menjadi semakin ketat. Meskipun kemajuan substansial dalam memahami dan mengonseptua lisasikan konsumen mengatasi (Duhachek, 2005; Moschis, 2007), hanya sedikit perhatian yang diberikan kepada anteseden dan hasil dari strategi coping spesifik yang membutuhkan lebih banyak pemeriksaan empiris komprehensif (Duhachek dan Oakley, 2007). Dalam sebuah sepotong integratif pada mengatasi konsumen, Duhachek (2005) menyimpulkan bahwa anteseden yang mempengaruhi strategi coping tetap merupakan daerah yang belum terjamaah dalam penelitian konsumen.

Demikian pula, keluhan konsumen disarankan sebagai hasil dari proses coping (Chebat et al., 2005) tetapi hubungan aktual antara strategi mengatasi dan konsumen mengeluh belum ditetapkan. Mengeluh perilaku sangat menarik perusahaan jasa karena membantu mereka dalam menemukan pemulihan dan pemulihan yang tepat strategi, dan lebih jauh lagi membantu mereka mencegah kerugian laba di masa depan; belum perusahaan lakukan tidak tahu bagaimana strategi penanganan konsumen mempengaruhi keputusan konsumen untuk mengeluh. Dalam penelitian ini, kami mengembangkan dan menguji model penelitian yang menyelidiki efek kecerdasan emosional konsumen pada tiga strategi mengatasi dan mengeksplorasi mediasi peran self-efficacy dalam proses ini. Kami juga menilai cara mengatasi konsumen strategi memfasilitasi atau menghalangi niat konsumen untuk menyuarakan keluhan.

Kecerdasan emosional didefinisikan sebagai kompetensi individu untuk melihat, memahami, memfasilitasi, dan mengelola emosi (Mayer dan Salovey, 1997). Konsep ini menerima publisitas yang belum pernah terjadi sebelumnya dengan merilis buku terlaris Goleman (1995) dan memicu minat penelitian dalam psikologi, studi klinis dan pendidikan (Petrides et al., 2007), namun masih belum terjamah dalam penelitian pemasaran dan konsumen (Kidwell et al., 2008). Self-efficacy didefinisikan sebagai keyakinan tentang kemampuan seseorang untuk memanfaatkan sumber daya batin memenuhi tantangan dan tuntutan yang dipaksakan dan mencapai hasil yang diinginkan di bawah yang diberikan keadaan (Bandura, 1997). Sementara

kecerdasan emosional berkaitan dengan akurasi seseorang dalam penilaian dan manajemen emosional, self-efficacy berkaitan dengan penilaian tentang seberapa baik seseorang dapat mengejar tindakan yang diperlukan untuk menangani pemaksaan tuntutan (Bandura et al., 2003)

Baik kecerdasan emosional konsumen dan self-efficacy adalah anteseden yang relevan strategi mengatasi karena konstruksi ini menentukan bagaimana proses konsumen informasi emosional dan kognitif, menavigasi tindakan mereka, dan menangani stres pertemuan. Kecerdasan emosional berkaitan dengan emosi konsumen, sedangkan self-efficacy adalah keterlibatan yang lebih luas dari sumber daya batin yang meliputi perasaan, kognisi, dan perilaku. Memang, seseorang mungkin mampu mengelola dirinya emosi, tetapi mungkin tidak percaya pada kemampuannya untuk menyelesaikan masalah dengan sukses timbul dari insiden yang diberikan. Berbeda dengan kecerdasan emosi yang konsisten diterapkan di berbagai situasi dan peristiwa kehidupan, self-efficacy bergantung pada tugas khusus dan membuktikan kepercayaan diri dalam melakukan sukses di bawah dikenakan tuntutan lingkungan. Oleh karena itu, kecerdasan emosional konsumen mungkin diperlukan, tetapi tidak mencukupi, kondisi berhasil coping.

Di sebabkan karena ketidakstabilan perekonomian daerah Lebak yang sering mengakibatkan meningkat dan menurunnya jumlah penjualan mobil Honda, selain meningkat dan menurunnya suatu penjualan di PT. Auto Honda Rangkasbitung sering juga

mempunyai permasalahan mengenai emotional intelligence (kecerdasan emosional), self-efficacy (efikasi diri) dan *Active Coping* (pemecahan masalah dengan cara menyelesaikan).

Permasalahan yang sering terjadi terhadap emotional intelligence di PT. Auto Honda Rangkasbitung yaitu masih banyaknya para konsumen yang komplain dengan layanan atau fasilitas yang masih kurang lengkap seperti misalnya pelayanan jasa servis recall yang belum terdapat di tempat PT. Auto Honda Rangkasbitung, sehingga membuat para konsumen merasa kurangnya fasilitas yang terdapat di PT. Auto Honda Rangkasbitung.

Dalam mengatasi ini semua pihak PT. Auto Honda Rangkasbitung bekerja sama dengan PT. Auto Honda Serang untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi terhadap komplain atau keluhan yang sering terjadi mengenai produk yang saat ini masih banyak kekurangannya.

Menurut Baron dan Byme (1991) mendefinisikan efikasi diri (self-efficacy) sebagai evaluasi seseorang mengenai kemampuan atau kompetensi dirinya untuk melakukan suatu tugas, mencapai tujuan dan mengatasi hambatan.

Permasalahan untuk mengenai efikasi diri yang sering terjadi saat ini di PT. Auto Honda Rangkasbitung ada 3 yaitu suatu tugas yang di mana masih terdapat kekurangannya seperti di lapangan maupun tim kerja, untuk dari segi lapangan tersendiri seperti plan (perencanaan) yang seharusnya terjadi maka sering tidak terjadi untuk melakukan promosi dan untuk tim kerja biasanya di plan activity. Untuk masalah mencapai tujuan di PT. Auto

Honda Rangkasbitung sering kali mengalami kegagalan dalam mencapai tujuan penjualan misalkan seharusnya mencapai target malah tidak mencapai target untuk meningkatkan pendapatan penjualan setiap bulan.

Untuk cara mengatasi hambatan yang sesuai dengan permasalahan suatu tugas dan mencapai tujuan yang telah saya observasi di PT. Auto Honda Rangkasbitung dengan cara pandai memotivasi diri, memperbanyak pengetahuan.

Permasalahan untuk mengenai *Active Coping* (pemecahan masalah dengan cara menyelesaikan). Masalah yang sering terjadi di PT. Auto Honda Rangkasbitung sering mengalami meningkat dan menurunnya jumlah penjualan setiap bulan dan tahun dikarenakan ketidakstabilan perekonomian kabupaten lebak yang menjadi permasalahan saat ini di PT. Auto Honda Rangkasbitung. Saat ini cara untuk menyelesaikan masalah di PT. Auto Honda Rangkasbitung karena ketidakstabilan perekonomian, maka mereka membuat promo-promo menarik dengan Dp ringan dan cicilan kredit mudah dijangkau seperti Honda Brio Dp 20jt dengan cicilan 3,5jt sehingga PT. Auto Honda Rangkasbitung bisa menyesuaikan dengan kondisi perekonomian di kabupaten lebak atau para konsumen yang ingin membeli suatu kendaraan mobil baru.

### **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas penulis mencoba menguraikan permasalahan dengan terlebih dahulu melakukan identifikasi masalah yang ada yaitu :

1. Masih kurangnya fasilitas layanan bagi

konsumen terhadap jasa servis recall yang belum ada di PT. Auto Honda Rangkasbitung.

2. Ketidakstabilan perekonomian di kabupaten lebak membuat perusahaan meningkat dan menurunnya jumlah pendapatan setiap bulan dan tahun.
3. Masih adanya ke tidak kompakkan. antara tim kerja maupun lapangan sehingga membuat semua terhambat.

### **Landasan Teori**

#### ***Active Coping***

*Active Coping* melibatkan berbagai strategi yang diarahkan untuk mengubah atau menghindari stresor (pekerjaan terkait) (Parkes,1990;1994) dalam penelitian ini, kami menggunakan *Active Coping* mengendalikan pengendali secara aktif, sebagai moderator potensial dari model JD- C, coping active adalah upaya untuk mengatasi masalah di tempat kerja dengan menganalisis situasi secara kognitif dan atau dengan mengonsentrasiakan tindakan untuk memecahkan atau mengatasi masalah. Tentu saja, kontrol seperti itu yang diarahkan untuk mengatasi hanya bisa efektif dalam situasi di mana peluang untuk benar-benar mengendalikan stres dirasakan, baik pada kognitif atau pada tingkat perilaku (Latack, 1986) dalam situasi di mana tidak ada kontrol yang dirasakan, dan strategi aktif adalah kontrol produktif dan mungkin akhirnya dipilih untuk membantu lega (Abramson, Seligmen Dan Teasdale, 1978, Lenerlov 88) dalam dua studi terbaru, efek interaksi dari stresor kerja dan coping active di mana pound studi di antara guru pelatihan oleh Parkes (1990)

mendominasi bahwa direct (sebagai contoh aktif) mengatasi bufer efek negatif dari stresor kerja (seperti tuntutan) pada kesehatan mental out datang hasil ini dikonfirmasi dalam studi oleh koeske, krik dan koeske (93) di antara manajer kasus, yang menunjukkan bahwa kontrol coping yang mirip atau konsep *Active Coping*, menyangga efek dari pekerjaan pada hasil negatif terkait pekerjaan (butnout, ketidakpuasan kerja fisik mengeluh dan niat untuk berhenti) kami menjelaskan hasil ini dengan menganggap bahwa mekanisme yang menguntungkan ini efek dari *Active Coping* adalah tentang penggunaan kontrol kerja: hanya aktif pundi-pundi akan cenderung menggunakan kontrol pekerjaan sebagai sarana untuk menonjolkan efek negatif dari stres kerja. sejalan dengan asumsi ini, kami berharap bahwa efek interaksi kontrol-permintaan seperti yang diusulkan oleh karasek (79) hanya akan ditemukan untuk perawat yang tinggi dalam mengatasi aktif.

Menurut para ahli tentang pengertian coping yaitu: Menurut Taylor (2009), coping adalah kecenderungan umum yang digunakan individu untuk menangani peristiwa stres dengan cara-cara tertentu. Lazarus dan Folkman (dalam Smet, 1994) menjelaskan bahwa individu mencoba untuk mengelola jarak yang ada antara tuntutan- tuntutan baik tuntutan yang berasal dari individu maupun tuntutan yang berasal dari lingkungan dengan sumber-sumber daya yang digunakan dalam menghadapi situasi menekan. Hal ini serupa dengan penjelasan Sarafino (2012) yang menjelaskan bahwa coping adalah suatu proses individu mencoba untuk mengelola perbedaan yang dirasakan antara tuntutan dan sumber

daya yang mereka nilai dalam situasi stres.

### **Kecerdasan Emosional**

Kecerdasan emosional

mengimplikasikan bahwa orang memiliki kemampuan untuk memahami secara akurat, menilai, dan mengekspresikan emosi; kemampuan untuk mengakses dan/atau menghasilkan perasaan ketika mereka memfasilitasi pemikiran, kemampuan untuk memahami emosi dan pengetahuan emosional, dan kemampuan untuk mengatur emosi untuk meningkatkan pertumbuhan emosional dan intelektual (Mayer dan Salovey, 1997).

a) Menurut Goleman (2012)

Kecerdasan Emosional adalah kecakapan emosional yang meliputi kemampuan untuk mengendalikan diri sendiri dan memiliki daya tahan ketika menghadapi rintangan,

mampu mengendalikan impuls dan tidak cepat merasa puas, mampu mengatur suasana hati dan mampu mengelola kecemasan agar tidak mengganggu kemampuan berpikir, mampu berempati serta berharap.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan emosi yang ada di dalam setiap individu untuk mampu merasakan menggunakan ataupun mengelola emosi dalam diri untuk memotivasi, merencanakan, dan memiliki berbagai kemampuan di dalam masyarakat.

### **Efikasi Diri**

Efikasi diri merupakan salah satu variabel yang diteliti oleh peneliti. Karena self-efficacy merupakan salah satu masalah yang dihadapi perusahaan. Di bawah ini dijelaskan mengenai hal-hal yang mendasari pengertian

selfefficacy menurut para ahli, dimensi dan indikator self-efficacy dan faktor-faktor penyebab self-efficacy.

Kreitner dan Kinicki (2010) mendefinisikan efikasi diri sebagai keyakinan pada kemampuan diri sendiri untuk menghadapi dan memecahkan masalah dengan efektif. Efikasi diri juga berarti meyakini diri sendiri mampu berhasil dan sukses. Mereka yakin bahwa mempunyai energi (motivasi), sumber daya (faktor situasional), memahami tindakan yang benar (persepsi peran) dan kompetensi (kemampuan) mengerjakan tugas.

### **Hasil penelitian Terdahulu**

1. Menurut Rozell et al, (2004) Vol. 21(6): 405–424 (June) dengan judul “Customer-Oriented Selling: Exploring the Roles of Emotional Intelligence and Organizational Commitment” Tenaga penjualan profesional sering ditempatkan dalam situasi di mana peran konflik dan ambiguitas sering terjadi. Mereka umumnya diharapkan menjual produk dan layanan perusahaan untuk menghasilkan keuntungan langsung, sekaligus membangun kepuasan dan promosi pelanggan seumur hidup dan kelangsungan ekonomi jangka panjang perusahaan. Konsep penjualan berorientasi pelanggan menggambarkan konflik, seperti wiraniaga diminta untuk segera mengambil manfaat sebagai pengganti jangka Panjang penghargaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan hubungan ada antara penjualan berorientasi pelanggan, emosional kecerdasan, dan komitmen organisasi. Hasilnya menunjukkan bahwa tingkat orientasi pelanggan penjual secara

signifikan terkait dengan kecerdasan emosional. Implikasi dari temuan menunjukkan bahwa manajer harus mempertimbangkan menggunakan kecerdasan emosional sebagai seleksi dan alat pengembangan sumber daya manusia, sebagai perbaikan kecerdasan emosional berkorelasi dengan tingkat pelanggan yang lebih besar orientasi

### **Kerangka pemikiran**

Efikasi diri mempengaruhi bagaimana cara seseorang bertindak dan mencapai hasil yang maksimal dalam pekerjaannya. Serta efikasi diri membuat seseorang bisa tetap bertahan dalam menghadapi kesulitan-kesulitan, ketika masalah-masalah muncul, perasaan efikasi diri yang kuat mendorong para pekerja untuk tetap tenang dan mencari solusi daripada merenung ke tidak mampunya.

### **Metode penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Menurut Moh. Nazir (2009 : 63), ”Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang”. Pendekatan kuantitatif dan metode penelitian survei diterapkan dalam penelitian ini dengan menggunakan penelitian asosiatif dengan program spss, pendekatan ini bertujuan untuk melihat pengaruh sejumlah variabel bebas terhadap variabel terikat agar pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung suatu variabel penyebab (independent variabel) terhadap variabel bebas (dependent variabel) dapat terpisah. Variabel

sebab akibat tersebut adalah kecerdasan emosional (X1), efikasi diri (X2), coping (Y)

## **Teknik Pengumpulan Data**

### **1 Observasi**

Menurut Sekaran dan Bouge (2016) observasi merupakan Pengamatan menyangkut rencana , merekam, analisis, dan interpretasi perilaku, tindakan, atau acara

### **.2 Kuesioner**

Kuesioner adalah serangkaian pertanyaan yang sudah diformulasikan sebelumnya yang biasanya digunakan responden untuk mencatat jawaban mereka (Sekaran dan Bouge 2016),

### **3. Studi kepustakaan**

Studi kepustakaan adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara mempelajari literatur yang dapat menunjang dan melengkapi data yang diperlukan serta dapat berguna bagi penyusunan penelitian ini.

## **Populasi dan Sample**

Populasi Populasi mengacu pada seluruh kelompok orang, peristiwa, atau hal-hal menarik yang diinginkan peneliti (Skaran and Bougie, 2016).

Sampel adalah bagian dari populasi. Ini terdiri dari beberapa anggota yang dipilih darinya (Skaran and Bougie, 2016).

## **Hasil dan Pembahasan**

### **1. Pengaruh langsung kecerdasan emosional (X1) terhadap coping active (Y)**

$H0: \beta y_1 \leq 0$   $H1: \beta y_1 > 0$

Berdasarkan tabel 4.4 di atas hasil koefisien dengan Thitung 12,238 sedangkan R tabel ( $\alpha = 0.05 : 51$ ) = 0,273 hasil ini menunjukkan bahwa Thitung 12,238 > R tabel ( $\alpha = 0.05$ )

0,273, dengan demikian Ho ditolak sedangkan H1 diterima. Artinya koefisien jalur ini signifikan. Temuan ini dapat diinterpretasikan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh langsung positif dan signifikan terhadap coping active (Y). dengan perkataan lain adanya peningkatan kecerdasan emosional dapat meningkatkan coping.

### **2. Pengaruh langsung Efikasi diri (X2) terhadap coping active (Y)**

$H0: \beta y_1 \leq 0$   $H1: \beta y_1 > 0$

Berdasarkan tabel 4.4 di atas hasil koefisien dengan Thitung 7,248 sedangkan R tabel ( $\alpha = 0.05 : 51$ ) = 0,273 hasil ini menunjukkan bahwa Thitung 7,248 > R tabel ( $\alpha = 0.05$ ) 0,273, dengan demikian Ho ditolak sedangkan H1 diterima. Artinya koefisien jalur ini signifikan. Temuan ini dapat diinterpretasikan bahwa Efikasi diri memiliki pengaruh langsung positif dan signifikan terhadap coping active (Y). dengan perkataan lain adanya peningkatan kecerdasan emosional dapat meningkatkan coping.

### **3. Pengaruh langsung Kecerdasan Emosional (X1) terhadap Efikasi diri (X2)**

$H0: \beta y_1 \leq 0$   $H1: \beta y_1 > 0$

Berdasarkan tabel 4.4 di atas hasil koefisien dengan Thitung 12,822 sedangkan F tabel ( $\alpha = 0.05 : 51$ ) = 0,273 hasil ini menunjukkan bahwa Thitung 12.822 > R tabel ( $\alpha = 0.05$ ) 0,273, dengan demikian Ho ditolak sedangkan H1 diterima. Artinya koefisien jalur ini signifikan. Temuan ini dapat diinterpretasikan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh langsung positif dan signifikan terhadap efikasi diri (X2). dengan perkataan lain adanya peningkatan kecerdasan emosional dapat meningkatkan efikasi diri.

## Kesimpulan

Hasil kalkulasi statistik dan temuan penelitian yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, diambilah kesimpulan sebagai berikut yaitu :

Terdapat pengaruh langsung positif kecerdasan emosional terhadap Coping Active. Artinya adanya peningkatan kecerdasan emosional mengakibatkan peningkatan terhadap Coping Active.

Terdapat pengaruh langsung positif Efikasi Diri terhadap Coping Active. Artinya adanya peningkatan Efikasi Diri mengakibatkan peningkatan terhadap Coping Active.

Terdapat pengaruh langsung positif otonomi kerja terhadap komitmen organisasi. Artinya adanya peningkatan kecerdasan emosional mengakibatkan peningkatan terhadap Efikasi Diri.

## Daftar pustaka

Awallunnisa, F., & Agustin, R. (2015). KECERDASAN EMOSIONAL (EQ) DENGAN KINERJA PERAWAT DALAM PENDOKUMENTASIAN ASUHAN KEPERAWATAN. THE SUN, 2(1).

Bandura, A., Caprara, G. V., Barbaranelli, C., Gerbino, M., & Pastorelli, C. (2003). Role of affective self-regulatory efficacy in diverse spheres of psychosocial functioning. *Child development*, 74(3), 769-782.

Bandura, A., Jeffery, R. W., & Wright, C. L. (1974). Efficacy of participant modeling as a function of response induction aids. *Journal of Abnormal Psychology*, 83(1), 56.

Brackett, M. A., Rivers, S. E., Shiffman, S., Lerner, N., & Salovey, P. (2006). Relating emotional abilities to social functioning: a comparison of self- report and performance measures of emotional intelligence. *Journal of personality and social psychology*, 91(4), 780.

Carver, C. S., & Scheier, M. F. (1994). Situational coping and coping dispositions in a stressful transaction. *Journal of personality and social psychology*, 66(1), 184.

Daud, F. (2012). Pengaruh kecerdasan emosional (EQ) dan motivasi belajar terhadap hasil belajar Biologi siswa SMA 3 Negeri Kota Palopo. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran (JPP)*, 19(2), 243-255.

Duhachek, A., & Kelting, K. (2009). Coping repertoire: Integrating a new conceptualization of coping with transactional theory. *Journal of Consumer Psychology*, 19(3), 473-485

Efendi, V. A. (2013). Pengaruh Faktor- Faktor Kecerdasan Emosional Pemimpin Terhadap Komitmen Organisasional Karyawan Di Universitas Kristen Petra. *Agora*, 1(1), 801-807.

Efendi, V. A. (2013). Pengaruh Faktor- Faktor Kecerdasan Emosional Pemimpin Terhadap Komitmen Organisasional Karyawan Di Universitas Kristen Petra. *Agora*, 1(1), 801-807.

Hidayat, R. (2017). Perilaku Etis Dosen Dalam Perspektif Efikasi Diri, Kepemimpinan, Dan Komunikasi Interpersonal. *PEDAGONAL| JURNAL ILMIAH PENDIDIKAN*, 1(1), 37-44.

Kaur, I., Schutte, N. S., & Thorsteinsson, E. B. (2006). Gambling control self- efficacy as a mediator of the effects of low emotional intelligence on problem gambling. *Journal of Gambling Studies*, 22(4), 405-411.

Kidwell, B., Hardesty, D. M., Murtha, B. R., & Sheng, S. (2011). Emotional intelligence in marketing exchanges. *Journal of Marketing*, 75(1), 78-95.

Locke, E. A. (2005). Why emotional intelligence is an invalid concept. *Journal of organizational Behavior*, 26(4), 425-431.

Matthews, G., Emo, A. K., Funke, G., Zeidner, M., Roberts, R. D., Costa Jr, P. T., & Schulze, R. (2006). Emotional intelligence, personality, and task-induced stress. *Journal of Experimental Psychology: Applied*, 12(2), 96.

Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004). TARGET ARTICLES:" emotional Intelligence: theory, findings, and implications". *Psychological inquiry*, 15(3), 197-215.

Mikolajczak, M., & Luminet, O. (2008). Trait emotional intelligence and the cognitive appraisal of stressful events: An exploratory study. *Personality and individual differences*, 44(7), 1445-1453.

Mikolajczak, M., & Luminet, O. (2008). Trait emotional intelligence and the cognitive appraisal of stressful events: An exploratory study. *Personality and individual differences*, 44(7), 1445-1453.

Parkes, K. R. (1990). Coping, negative affectivity, and the work environment: Additive and interactive predictors of mental health. *Journal of Applied Psychology*, 75(4), 399.

Parkes, K. R. (1994). Personality and coping as moderators of work stress processes: Models, methods and measures. *Work & Stress*, 8(2), 110-129.

Petrides, K. V., Pita, R., & Kokkinaki, F. (2007). The location of trait emotional intelligence in personality factor space. *British journal of psychology*, 98(2), 273-289.

Prati, G., & Pietrantoni, L. (2009). Optimism, social support, and coping strategies as factors contributing to posttraumatic growth: A meta- analysis. *Journal of loss and trauma*, 14(5), 364-388.

Riley, H., & Schutte, N. S. (2003). Low emotional intelligence as a predictor of substance-use problems. *Journal of Drug Education*, 33(4), 391-398.

Rozell, E. J., Pettijohn, C. E., & Parker, R. S. (2004). Customer-oriented selling: Exploring the roles of emotional intelligence and organizational commitment. *Psychology & Marketing*, 21(6), 405-424.

Salovey, P., Mayer, J. D., Caruso, D., & Lopes, P. N. (2003). Measuring emotional intelligence as a set of abilities with the Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test.

Sarafino, E. P., & Smith, T. W. (2014). *Health psychology: Biopsychosocial interactions*. John Wiley & Sons.

Schutte, N. S., Malouff, J. M., Hall, L. E., Haggerty, D. J., Cooper, J. T., Golden, C. J., & Dornheim, L. (1998). Development and validation of a measure of emotional intelligence. *Personality and individual differences*, 25(2), 167-177.

Schutte, N. S., Malouff, J. M., Hall, L. E., Haggerty, D. J., Cooper, J. T., Golden, C. J., & Dornheim, L. (1998). Development and validation of a measure emotional intelligence. *Personality and individual differences*, 25(2), 167-177.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill building approach*. John Wiley & Sons.

Tsarenko, Y., & Strizhakova, Y. (2013). Coping with service failures: The role of emotional intelligence, self-efficacy and intention to complain. *European Journal of Marketing*, 47(1/2), 71-92.

Watson, L., & Spence, M. T. (2007). Causes and consequences of emotions on consumer behaviour: A review and integrative cognitive appraisal theory. *European Journal of Marketing*, 41(5/6), 487- 511.

Wiedenfeld, S. A., O'leary, A., Bandura, A., Brown, S., Levine, S., & Raska, K. (1990). Impact of perceived self-efficacy in coping with stressors on components of the immune system. *Journal of personality and Social Psychology*, 59(5), 1082.