

HUBUNGAN ANTARA KECERDASAN EMOSIONAL DAN *SELF-LEADERSHIP* PADA *RELATIONSHIP MANAGER* PT BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk.

¹Alif Damar Eryanto, ¹Dr. Unika Prihatsanti.

¹Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro
Jl. Prof Mr. Sunario, Tembalang, Semarang, 50275

Email: alifdamarr21@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kecerdasan emosional dan *self-leadership* pada *relationship manager* di PT Bank Rakyat Indonesia. Kemampuan untuk memengaruhi dan mengendalikan diri sendiri guna membentuk motivasi yang diperlukan untuk tujuan yang diinginkan disebut sebagai *self-leadership*. Kecerdasan emosional merupakan salah satu faktor yang memengaruhi *self-leadership*. Subjek pada penelitian ini berjumlah 67 subjek yang dipilih menggunakan teknik *simple random sampling*. Karakteristik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu karyawan yang menjabat sebagai *relationship manager* di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Demak. Pengambilan data menggunakan dua skala, yaitu skala Kecerdasan Emosional dengan 44 aitem valid ($\alpha = 0.952$) dan *Revised Self Leadership Questionnaire* (R-SLQ) dengan 20 aitem valid ($\alpha = 0.928$). Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kecerdasan emosional secara signifikan mampu memprediksi *self-leadership* ($\beta = 0.749$; $p < 0.001$). Kecerdasan emosional mampu menjelaskan 56% variasi dari *self-leadership* ($R^2 = 0.560$; $F(1,65) = 82.854$; $p < 0.001$). Hal ini memberikan kesimpulan, semakin tinggi tingkat kecerdasan emosional seorang *relationship manager*, semakin tinggi pula tingkat *self-leadership*. kecerdasan emosional memberikan sumbangan efektif sebesar 56% terhadap *self-leadership* yang dimiliki *relationship manager* PT Bank Rakyat Indonesia.

Kata kunci: kecerdasan emosional, *self-leadership*, *relationship manager*, karyawan

THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL INTELLIGENCE AND SELF-LEADERSHIP AMONG RELATIONSHIP MANAGERS AT PT BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk.

¹Alif Damar Eryanto, ¹Dr. Unika Prihatsanti.

¹Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro
Jl. Prof Mr. Sunario, Tembalang, Semarang, 50275

Email: alifdamarr21@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine whether there is a relationship between Emotional Intelligence and Self-Leadership among Relationship Managers at PT Bank Rakyat Indonesia. Self-Leadership is defined as the ability to influence and control oneself to create the necessary motivation to achieve desired goals. Emotional Intelligence is one of the factors that influence Self-Leadership. The study involved 67 subjects selected using a simple random sampling technique. The characteristic of the participants in this study is that they are employees holding the position of Relationship Manager at PT Bank Rakyat Indonesia, Demak Branch. Data collection was conducted using two scales: the Emotional Intelligence Scale with 44 valid items ($\alpha = 0.952$) and the Revised Self-Leadership Questionnaire (R-SLQ) with 20 valid items ($\alpha = 0.928$). The results of the regression analysis showed that Emotional Intelligence significantly predicted Self-Leadership ($\beta = 0.749$; $p < 0.001$). Emotional Intelligence explained 56% of the variance in Self-Leadership ($R^2 = 0.560$; $F(1,65) = 82.854$; $p < 0.001$). This leads to the conclusion that the higher the level of Emotional Intelligence of a Relationship Manager, the higher the level of Self-Leadership. Emotional Intelligence contributes 56% to the Self-Leadership of Relationship Managers at PT Bank Rakyat Indonesia.

Keywords: Emotional Intelligence, Self-Leadership, Relationship Manager, Employee

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Self-leadership adalah kemampuan individu untuk mengarahkan dan memotivasi dirinya sendiri menuju pencapaian tujuan tertentu, yang melibatkan pengendalian diri, pengaturan emosi, dan inisiatif pribadi (Neck & Houghton, 2006). Dalam konteks perbankan, *self-leadership* menjadi sangat penting bagi seorang *Relationship Manager*. *Relationship manager* memiliki peran vital dalam membangun dan memelihara hubungan dengan nasabah, mengidentifikasi kebutuhan mereka, serta menawarkan solusi finansial yang tepat. Kemampuan ini sangat diperlukan karena *Relationship manager* harus mampu bekerja secara mandiri, mengambil inisiatif, dan memberikan layanan yang personal kepada setiap nasabah. Menurut Manz dan Neck (2004), *self-leadership* memungkinkan individu untuk meningkatkan kinerja dan efektivitas kerja melalui pengaturan diri yang baik dan motivasi internal. Hal ini relevan bagi *relationship manager* yang harus mengelola waktu, menangani stres, dan tetap fokus pada pencapaian target kerja di lingkungan yang kompetitif. Oleh karena itu, memiliki kemampuan *self-leadership* yang baik adalah krusial bagi *relationship manager* untuk meningkatkan produktivitas dan kepuasan nasabah, yang pada akhirnya berkontribusi pada keberhasilan bank secara keseluruhan.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, atau yang lebih dikenal dengan Bank BRI, merupakan satu diantara bank milik negara dibawah kementrian BUMN di Indonesia yang memiliki peran yang sangat vital dalam perekonomian negara. BRI menempati peringkat empat, sebagai bank terbesar di Indonesia. BRI mencatatkan pendapatan sebesar Rp208,1 triliun pada tahun 2022. Informasi yang dirilis oleh Fortune juga menyatakan bahwa laba bersih BRI sepanjang 2022 mencapai Rp51,7 triliun, dengan total aset mencapai Rp1.865 triliun, dan ekuitas sebesar Rp299,2 triliun (Tempo.Com, 2023). Bank BRI telah lama menjadi rekan keuangan bagi masyarakat, khususnya bagi segmen menengah ke bawah dan dalam sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (PT Bank Rakyat Indonesia, 2022). Melalui jaringan kantor cabang yang luas, Bank BRI memberikan layanan yang mudah bagi masyarakat untuk melaksanakan aktivitas keuangan dan mendapatkan layanan keuangan yang dibutuhkan. *Relationship manager* adalah salah satu pilar utama dalam melayani transaksi perbankan secara langsung dengan nasabah.

Peran *relationship manager* bank BRI sangatlah krusial dalam menjalankan operasional perbankan sehari-hari. Keberadaan *relationship manager* BRI di Banjar menjadi penting sebagai aktor inklusi keuangan (CNBC Indonesia, 2023). *Relationship manager* bank BRI bertanggung jawab dalam melayani nasabah, mulai dari menerima setoran, penarikan tunai, hingga membantu nasabah dalam proses pembukaan rekening serta mempromosikan produk BRI dan mengajak masyarakat untuk berhubungan dengan BRI (Megawaty, 2013). Dalam menjalankan perannya, *relationship manager* bank BRI harus memiliki pengetahuan yang baik mengenai produk dan layanan bank

BRI, serta memiliki kemampuan untuk manajemen diri berkaitan dengan tugas-tugas yang dijalankan.

Manajemen diri dan *self-leadership* adalah konsep terkait di sektor perbankan. Manajemen diri mengacu pada kemampuan *relationship manager* untuk mengelola diri mereka sendiri secara efektif, termasuk emosi dan perilaku mereka, yang dapat memiliki dampak positif pada kepuasan kerja (Breevaart dkk., 2014). Di sisi lain, *self-leadership*, mencakup strategi dan perilaku yang digunakan individu untuk memotivasi diri mereka sendiri dan mencapai tujuan mereka (Boonyarit, 2023). Selaras dengan hal tersebut, Houghton dan Neck (2002) mengartikan *self-leadership* sebagai kemampuan individu untuk mengendalikan pikiran, perilaku, dan tindakan mereka sendiri untuk mencapai tujuan dan meningkatkan kinerja mereka. Manajemen diri melibatkan pemanfaatan metode kerja dan sumber daya yang efektif untuk mencapai tujuan, menekankan elemen-elemen seperti pemerintahan sendiri, pengembangan diri, dan pengendalian diri (Ahieieva & Plotnichenko, 2022). Di sisi lain, kepemimpinan diri mengintegrasikan strategi perilaku, kognitif, dan motivasi untuk meningkatkan kinerja, (Woods dkk., 2023). Oleh karena itu, manajemen diri dan *self-leadership* saling berhubungan dan dapat berkontribusi pada keberhasilan *relationship manager* bank BRI.

Seorang *relationship manager* bank BRI perlu memiliki *leadership* yang kuat untuk menjalankan tugas-tugasnya dengan efektif. Pemimpin yang kuat menunjukkan kualitas seperti integritas, ketahanan, dan kemampuan beradaptasi, yang memungkinkan mereka untuk menavigasi tantangan dan membuat keputusan yang

tepat (Gupta & Nedelea, 2015). Kepemimpinan berkontribusi pada inovasi dan kreativitas dalam organisasi, mendorong pertumbuhan dan daya saing untuk bekerja lebih efektif (Jian & Fairhurst, 2016). Sebagai upaya mencapai kepemimpinan yang kuat, penting bagi seorang *relationship manager* bank BRI untuk memahami dan menerapkan konsep *self-leadership*.

Di era digital yang kompetitif, seorang *relationship manager* di Bank BRI dituntut untuk memiliki kemampuan *self-leadership* yang mumpuni. Hal ini dikarenakan peran krusial *relationship manager* dalam membangun dan memelihara hubungan dengan nasabah, serta mencapai target bisnis yang ditetapkan. *Self-leadership* sendiri merupakan kemampuan individu untuk mengendalikan pikiran, perilaku, dan tindakan mereka sendiri untuk mencapai tujuan dan meningkatkan kinerja mereka (Houghton & Neck, 2002). Kemampuan ini menjadi kunci bagi *relationship manager* untuk membangun hubungan yang kuat dengan nasabah, meningkatkan komunikasi dan interpersonal skills, kepercayaan dan loyalitas nasabah.

Self-Leadership menurut konsep Manz dan Neck menunjukkan bahwa individu dapat mengendalikan pikiran mereka sendiri melalui penerapan strategi kognitif, seperti verbalisasi diri dan citra mental, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kinerja individu dan organisasi (Sørensen, 2013). Dengan demikian *self-leadership* merupakan fondasi kritis yang tidak bisa diabaikan bagi seorang *relationship manager* bank BRI. Dalam konteks yang dinamis dan kompetitif seperti industri perbankan, kemampuan untuk memimpin diri sendiri dengan efektif bukan hanya menjadi keunggulan tambahan, tetapi sebuah keharusan. Beberapa penelitian

telah menunjukkan tingkat *self-leadership* yang dimiliki oleh para pekerja. Penelitian Dararina dan Yulianti (2022) menunjukkan bahwa rata-rata para pekerja generasi milenial di sektor kepelabuhan memiliki *self-leadership* yang tinggi. Hal serupa juga ditemukan pada pekerja di salah satu PT yang bergerak di bidang produksi minuman (Fadilah & Tanuwijaya, 2022). Akan tetapi penelitian Harunavamwe dkk. (2020) menunjukkan bahwa para pekerja di industri perbankan Afrika Selatan masih memiliki *self-leadership* yang rendah. Hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya inkonsistensi tingkat *self-leadership* pada pekerja.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti dengan mempelajari hasil rekapitulasi *key performance indicator* menunjukkan bahwa *relationship manager* Bank BRI memiliki inisiatif yang tinggi untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuannya dalam menghadapi berbagai situasi di lapangan, terutama ketika berhadapan dengan nasabah yang memiliki beragam karakteristik. *relationship manager* juga terlihat memiliki kedisiplinan dan motivasi yang tinggi, serta memiliki sikap yang proaktif untuk dapat menyelesaikan berbagai tugasnya dengan optimal. Hal tersebut mengindikasikan bahwa para *relationship manager* Bank BRI memiliki tingkat *self-leadership* yang tinggi. Sinantia (2023) menyatakan bahwa salah satu karakteristik utama dari individu dengan kemampuan *self-leadership* tinggi adalah inisiatif. Dengan inisiatif tersebut, individu akan menjadi proaktif dalam menciptakan inovasi dan solusi dalam berbagai situasi di tempat kerja. Sinantia (2023) menambahkan bahwa seseorang yang mengembangkan kepemimpinan diri, cenderung berperilaku adaptif dan aktif dalam menghadapi perubahan, sehingga kemampuan ini

berpotensi meningkatkan perilaku inovatif di tempat kerja. Ketika pekerja mempunyai kemampuan inovatif, pekerja menjadi lebih mudah menyelesaikan masalah dan lebih mampu bersaing melalui kreativitas yang dimilikinya, sehingga kinerjanya dapat mendukung pencapaian tujuan organisasi (Afsar & Umrani, 2019; Ali dkk., 2020). Dengan begitu, apabila *relationship manager* memiliki kepemimpinan diri, atau *self-leadership*, maka mereka akan mampu mengambil inisiatif dalam mencari solusi kreatif dan menghadapi tantangan dalam pekerjaan, yang dapat mendukung organisasi untuk tetap relevan dan kompetitif

Berdasarkan kamus kompetensi Penilaian PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., terdapat kompetensi yang berkaitan dengan *self-leadership*, yang harus dipenuhi oleh *relationship manager*, di antaranya *Customer Service Orientation* yang merujuk pada implementasi pemikiran desain terpadu (*design thinking*) serta inisiasi dan motivasi *relationship manager* untuk dapat menjalankan tugasnya dengan baik dalam memberikan layanan pada nasabah, serta *Change Leadership* yang merujuk pada kemampuan untuk menyemangati diri maupun kelompok dan mengembangkan sikap dan perilaku yang diperlukan untuk menghasilkan hal baru yang positif. Dengan *self-leadership* yang baik, *relationship manager* akan dapat memenuhi kedua kompetensi tersebut. Data penilaian individu *relationship manager* di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Demak pada pertengahan tahun 2023, menunjukkan bahwa mayoritas *relationship manager* telah memenuhi target kompetensi *Customer Service Orientation* dan *Change Leadership*.

Penelitian Setianingrum dan Handriyono (2019) menyatakan bahwa kepemimpinan diri atau *self-leadership* memainkan peran penting dalam membina integritas dan ketahanan dalam suatu organisasi. Berdasarkan penjelasan tersebut, *self-leadership* dapat memungkinkan *relationship manager* Bank BRI untuk membangun integritas dan ketahanan organisasi dalam melayani nasabah. Pada industri perbankan, di mana kepercayaan nasabah sangat penting, dengan mengadopsi dan mendorong strategi *self-leadership* dan menciptakan lingkungan psikologis yang positif, *relationship manager* dapat meningkatkan tingkat energi dan kualitas kerja di antara dirinya secara individu, yang mengarah pada peningkatan kepuasan nasabah dan loyalitas terhadap integritas perusahaan (Setianingrum & Handriyono, 2019)

Self-leadership juga memberikan dampak positif yang signifikan bagi organisasi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Konuk (2017), strategi kepemimpinan diri, seperti berfokus pada penghargaan alami dan tindakan proaktif, menunjukkan motivasi dan inisiatif tingkat tinggi. *Relationship manager* Bank BRI yang memiliki *self-leadership* yang kuat akan mempunyai kesadaran diri yang tinggi dan mampu mengatur diri sendiri untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Hal ini membantu meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja dalam organisasi.

Berdasarkan tinjauan literatur yang telah peneliti lakukan, terdapat berbagai faktor yang dapat memengaruhi *self-leadership*, yaitu *emphaty* dan *mindfulness*, efikasi diri dan *job embaddenes*, *personality traits*, serta kecerdasan emosional. Hal tersebut menunjukkan kecerdasan emosional berperan sebagai salah satu faktor yang memengaruhi *self-leadership*. Penelitian yang dilakukan terhadap mahasiswa

keperawatan di salah satu SMA Korea membuktikan bahwa terdapat korelasi positif yang esensial antara kecerdasan emosional dan *self-leadership* (Lee, 2015). Kemudian hasil serupa ditemukan oleh penelitian yang dilaksanakan oleh Esen dan Bulut, (2022) bahwa ditemukan hubungan positif yang esensial pada kecerdasan emosional dan *self-leadership* pada mahasiswa Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Karatekin Çankırı Turki. Penelitian Vann dkk. (2017) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional mempunyai hubungan positif dengan *self-leadership* karyawan. Mempertimbangkan hasil dari berbagai penelitian, dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional memainkan peran yang signifikan dalam menciptakan *self-leadership* bagi siswa, karyawan, dan orang pada umumnya.

Menurut Goleman (1998), kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengenali dan mengendalikan emosi diri sendiri dan orang lain, serta kemampuan untuk dapat motivasi diri dan menjaga hubungan yang positif. Esen dan Bulut, (2022) menjelaskan bahwa individu dengan kecerdasan emosional yang tinggi lebih cenderung menunjukkan kesadaran diri, pengaturan diri, dan keseimbangan emosional. Menurut Vann dkk. (2017) individu dengan kecerdasan emosional juga cenderung menerapkan *natural reward strategy*, yakni fokus hal-hal positif yang dapat membantu mereka menciptakan lingkungan yang memberikannya memotivasi dan dapat mereka anggap menyenangkan, serta berpikir secara konstruktif dalam menjalankan tugasnya. Dengan demikian, dalam menghadapi situasi yang beragam, kecerdasan emosional dapat membantu *relationship manager* BRI untuk dapat mengatur kesadaran diri dan emosinya serta untuk menemukan kesenangan dalam pekerjaannya yang nantinya akan

berdampak positif terhadap kinerjanya. Hal tersebut didukung oleh penelitian Alfian dan Wulansari (2017) yang menemukan bahwa kecerdasan emosional berkontribusi tinggi terhadap kinerja pegawai Bank BRI dalam mencapai suatu sasaran dan tujuan perusahaan.

Studi sebelumnya yang dilakukan di tingkat internasional telah banyak menganalisis literatur tentang *self-leadership* dalam kaitannya dengan kecerdasan emosional, antara lain penelitian yang dilakukan oleh, Lee (2015), Vann dkk. (2017), Alabdulbaqi dkk. (2019), Esen (2022). Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan kesimpulan yang sama bahwa terdapat hubungan positif antara kecerdasan emosional dan *self-leadership*. Akan tetapi, penelitian tersebut memiliki sasaran penelitian yang berbeda. Penelitian Lee (2015) menyoroti pada mahasiswa keperawatan di Korea, penelitian Vann dkk. (2017) menyoroti pada pemimpin perusahaan di Amerika Serikat, penelitian Alabdulbaqi dkk. (2019) menyoroti pada staf keperawatan di Saudi Arabia, sedangkan penelitian Esen (2022) menyoroti pada mahasiswa Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Karatekin Çankırı Turki.

Perbedaan penelitian-penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah penelitian ini menyoroti pada subjek yang lebih khusus, yakni *relationship manager* PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. *Relationship manager* Bank BRI memiliki peran untuk terlibat dengan nasabah dengan kriteria dan tujuan yang beragam. Berdasarkan tinjauan literatur di atas, dapat diketahui bahwa *Self-Leadership* dapat membantu pekerja untuk lebih adaptif dan inovatif dalam menjalankan tugasnya. Oleh karena itu, diharapkan penelitian ini dapat memberi kontribusi yang berharga dalam

mempelajari hubungan antara kecerdasan emosional dan *self-leadership* pada *relationship manager* PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan antara kecerdasan emosional dan *self-leadership* pada *relationship manager* PT Bank Rakyat Indonesia?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kecerdasan emosional dan *self-leadership* pada *relationship manager* di PT Bank Rakyat Indonesia.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada semua pihak terkait. Berikut adalah beberapa keuntungan yang dapat diperoleh dari penelitian ini:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat berkontribusi untuk mengembangkan pengetahuan psikologi industri dan organisasi tentang hubungan antara kecerdasan emosional dan *self-leadership*

2. Manfaat Praktis

- a. Karyawan yang bekerja di PT Bank Rakyat Indonesia dapat menunjukkan kemampuan kecerdasan emosional dan *self-leadership*. Melalui pemahaman yang lebih baik mengenai diri mereka sendiri, mereka dapat belajar mengelola emosi mereka, mengambil inisiatif, dan mengatasi tantangan dengan lebih efektif. Ini akan membantu mereka meningkatkan kinerja mereka untuk memberikan layanan terbaik kepada nasabah mereka.
- b. Bagi Bank PT Bank Rakyat Indonesia, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana caranya meningkatkan *self-leadership* pada karyawan, serta mengeksplorasi mengenai hubungan antara kecerdasan emosional dan *self-leadership*.
- c. Bagi peneliti selanjutnya, temuan ini memberikan landasan untuk penelitian lebih lanjut tentang kecerdasan emosional dan *self-leadership* dengan menyelidiki variabel terkait atau mengeksplorasi dampak yang lebih mendalam.