

PENGARUH PEMBERDAYAAN PSIKOLOGIS TERHADAP EFIKASI DIRI DAN KECERDASAN EMOSIONAL

M. Al Musadieq¹, Erry Rimawan², Angga Dwi Mulyanto³, Agung Surya Mahendra³

¹Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya

²Pasca Sarjana, Universitas Mercu Buana Jakarta

³Alpha Research and Consultant, Malang

Email: musadieqfia@ub.ac.id, erry.rimawan@gmail.com,
angga.dwi.m@gmail.com, agungmhndra@gmail.com

Abstrak -- Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatori yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemberdayaan psikologis terhadap efikasi diri dan kecerdasan emosional pada pramuwisata di provinsi Nusa Tenggara Barat. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 pramuwisata yang diambil dari 653 populasi dengan menggunakan teknik stratified proportionate random sampling. Analisis data menggunakan Partial Least Square (PLS). Hasil penelitian ini menemukan bahwa pemberdayaan psikologi berpengaruh signifikan terhadap efikasi diri dan kecerdasan emosional. Semakin baik pemberdayaan psikologi pramuwisata semakin baik pula efikasi diri dan kecerdasan emosional pramuwisata. Selain itu, efikasi diri juga berpengaruh signifikan terhadap kecerdasan emosional pramuwisata, di mana semakin baik efikasi diri pramuwisata maka akan semakin baik pula kecerdasan emosional pramuwisata.

Kata kunci: Pemberdayaan Psikologis, Efikasi Diri, Kecerdasan Emosional

Abstract -- This research is an explanatory research that aims to determine the effect of psychological empowerment to self-efficacy and emotional intelligence of the tour guides in West Nusa Tenggara province. The sample in this study was 100 tour guides were taken from 653 populations using proportionate stratified random sampling technique. Data is analyzed using Partial Least Square (PLS). The results of this study found that psychological empowerment have significant effect on self-efficacy and emotional intelligence. Increasing psychological empowerment will improve the efficacy of self and emotional intelligence. In addition, self-efficacy has significant effect on emotional intelligence, if self-efficacy increases then emotional intelligence increase too.

Keywords: Psychological Empowerment, Self-efficacy, Emotional Intelligence

PENDAHULUAN

Pramuwisata merupakan suatu profesi yang berhubungan erat dengan kepariwisataan. Pramuwisata mempunyai peranan penting dalam mewujudkan keberhasilan program kepariwisataan daerah, karena pramuwisata menjadi ujung tombak yang berhadapan langsung dengan wisatawan atau tamu.

Fenomena animo pramuwisata di provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB) dalam mengikuti pelatihan standar kompetensi pramuwisata, dan untuk memperoleh lisensi cukup besar, di mana tahun 2014 jumlah pramuwisata yang telah mengikuti pelatihan standar kompetensi pramuwisata dan telah pula memiliki ijin untuk melakukan pramuwisata (lisensi) sebanyak 563 orang. Hal ini menunjukkan bahwa pekerjaannya sebagai pramuwisata bersifat motivasional intrinsik yang dapat meredam rasa ketidakmampuan serta kuatnya kontrol diri yang memungkinkan pramuwisata untuk mampu bertahan dan berperilaku sejalan dengan tuntutan profesi. Spreitzer (1995) menyebutnya

sebagai pemberdayaan psikologis.

Berdasarkan hasil informasi dari ketua Dewan Pimpinan Daerah (DPD) Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) provinsi NTB, dan ketua Association of Indonesian Tours and Travel Agencies (ASITA) provinsi NTB, mengatakan walaupun kesadaran pramuwisata di NTB dalam mengikuti pelatihan standar kompetensi pramuwisata dan kepemilikan lisensi terdapat peningkatan, namun perbandingan antara kunjungan wisatawan dan keberadaan pramuwisata dirasakan tidak sebanding, karena disatu sisi wisatawan yang berkunjung ke provinsi NTB setiap tahunnya terus meningkat dan disisi lainnya, yaitu pramuwisata yang melayani tamu jumlahnya tidak bertambah. Jumlah wisatawan mancanegara yang berkunjung ke provinsi NTB untuk tahun 2014 saja sebanyak 69.881 orang (BPS, 2015). Pramuwisata yang melayani wisatawan mancanegara tersebut di provinsi NTB jumlah sebesar 653 orang (BPD HPI NTB, 2014).

Tastan (2013) pada penelitiannya

mengungkapkan bahwa pemberdayaan psikologis memiliki hubungan yang kompleks dengan efikasi diri. Sementara itu Alam (2010), telah melakukan uji proposisi antara pengaruh pemberdayaan psikologis terhadap kecerdasan emosional, di mana Alam (2010) telah berhasil membuktikan bahwa pemberdayaan psikologis memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kecerdasan emosional.

Penelitian ini penting dilakukan karena daya saing dari sumber daya manusia akan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, sebab urat nadi kepariwisataan terletak pada kualitas pelayanan. Hal tersebut telah dibuktikan oleh Vucetic (2012) dalam suatu penelitian lapangan, dengan menggunakan 30 agen perjalanan sebagai sampel yang diambil dari 54 populasi agen perjalanan di Montenegro, menyimpulkan bahwa kualitas suatu pelayanan yang diberikan sumber daya manusia sangat ditentukan oleh keunggulan kompetitif yang ada pada diri manusianya. Keunggulan kompetitif pramuwisata dapat ditentukan dari keyakinannya untuk dapat melaksanakan tugas pramuwisata tercermin dari pemberdayaan psikologis yang merupakan refleksi dari suatu tingkatan keberdayaan yang fokus persepsinya ada pada diri dan paling dirasakan olehnya. Demikian juga efikasi diri dan kecerdasan emosional merupakan hal penting yang berkaitan erat dengan terselenggaranya aktifitas hospitalitas yang bermutu. Rumusan masala dalam penelitian ini adalah: 1). apakah pemberdayaan psikologis berpengaruh signifikan terhadap efikasi diri? 2). apakah pemberdayaan psikologis berpengaruh signifikan terhadap kecerdasan emosional?, dan 3). apakah efikasi diri berpengaruh signifikan terhadap kecerdasan emosional?.

TINJAUAN PUSTAKA

Pada penelitian ini terdapat tiga variabel penting yaitu pemberdayaan psikologis, efikasi diri dan kecerdasan emosional.

Pemberdayaan Psikologis

Teori-teori yang dikemukakan menjadi rujukan penelitian ini karena kedekatannya dengan fakta dan realitas di lingkungan pramuwisata. Thomas & Velthouse (1990) dan Spreitzer (1995) menyampaikan bahwa pemberdayaan psikologis dipahami sebagai sebuah konstruk multi-dimensional terdiri atas empat indikator, yaitu kebermaknaan, kompetensi, penentuan sendiri dan dampak. Jika keempat indikator tersebut tergabung, maka akan membentuk keseluruhan konstruk pemberdayaan psikologis, atau dengan kata lain jika salah satu

indikator tidak ada, maka tingkat pemberdayaan psikologis yang diperoleh juga tidak optimum. Selanjutnya Spreitzer (1996), mendeskripsikan pemberdayaan sebagai cara orang memandang diri mereka sendiri di dalam lingkungan kerja dan tingkat sejauh mana orang merasa mampu membentuk peran kerja. Jenkins (1996), mengatakan arti penting dari suatu pemberdayaan, yaitu membuat orang bisa melakukan hal-hal yang sebelumnya tidak bisa ia lakukan, termasuk dalam mengatasi terjadi kelelahan kerja. Pemberdayaan dapat memungkinkan pramuwisata untuk menumbuhkan perasaan bahwa dirinya mampu mengatasi masalah, baik masalah dalam kaitannya dengan pasien maupun masalah dalam kaitannya dengan organisasi dan masyarakat sekitar. Brancato (2003) berpendapat bahwa peningkatan pada pemberdayaan dapat mengurangi kelelahan kerja yang dialami di tempat kerja, karena pemberdayaan memungkinkan untuk bisa memanfaatkan keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan mereka secara aktif.

Pemberdayaan juga dipahami sebagai sebuah konstruk multidimensional yang terdiri dari empat kognisi dimana kognisi-kognisi ini mencerminkan bagaimana orientasi seorang individu terhadap pekerjaannya. Ke empat kognisi itu adalah makna/mean, yaitu nilai dari sebuah tujuan kerja bagi individu, kompetensi/competence, yaitu keyakinan seorang individu tentang kemampuan untuk memenuhi tuntutan kerja, menentukan nasib sendiri/self-determination, yaitu otonomi atau kendali terhadap proses-proses perilaku dalam bekerja dan dampak/impact, yaitu tingkat sejauh mana seorang individu dapat mempengaruhi hasil yang terbentuk dari pekerjaannya (Spreitzer, 1996). Secara ringkas, pemberdayaan adalah tingkat sejauh mana seorang individu dapat mempengaruhi secara aktif peran kerja dan konteks kerjanya (Daniels dan Guppy 1994).

Efikasi Diri

Efikasi diri merupakan satu aspek pengetahuan tentang diri yang paling berpengaruh dalam kehidupan manusia sehari-hari. Hal ini disebabkan efikasi diri yang dimiliki ikut memengaruhi individu dalam menentukan tindakan yang akan dilakukan untuk mencapai suatu tujuan dan perkiraan berbagai kejadian yang akan dihadapi. Baron dan Byrne (1991) mendefinisikan efikasi diri sebagai evaluasi seseorang mengenai kemampuan atau kompetensi dirinya untuk melakukan suatu tugas, mencapai tujuan, dan mengatasi hambatan.

Kecerdasan Emosional

Semenjak dipublikasikan oleh Goleman

pada tahun 1995, kecerdasan emosional menjadi salah satu perbincangan dalam perusahaan-perusahaan Amerika. Goleman (2003) mengatakan bahwa kecerdasan emosional merupakan suatu kapasitas dalam mengenali perasaan-perasaan diri sendiri dan orang lain, dalam memotivasi diri sendiri dan mengelola emosi dengan baik dalam diri kita sendiri maupun dalam hubungan dengan lingkungan. Lebih tegas dikatakan oleh Goleman (2003), kecerdasan emosional merupakan kemampuan lebih yang dimiliki seorang dalam memotivasi diri, ketahanan dalam menghadapi kegagalan, mengendalikan emosi dan menunda kepuasan, serta mengatur jiwa. Dengan kecerdasan emosional tersebut seorang dapat menempatkan emosinya pada porsi yang tepat, memiliki kepuasan dan mengatur suasana hati. Cooper & Sawaf (2002) mendefinisikan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan merasakan, memahami dan secara selektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi dan pengaruh yang manusiawi. Kecerdasan emosional menuntut pemilik perasaan untuk belajar mengakui, menghargai perasaan pada diri dan orang lain serta menanggapi dengan tepat, menerapkan emosi secara efektif dalam kehidupan sehari-hari. Tentu saja kecerdasan emosional tidak cukup hanya memiliki perasaan. Sala (2005), mengatakan bahwa Ada dua sisi kecerdasan emosional yaitu kepandaian memahami emosi, menambahkan kreativitas dan intuisi pada pikiran logis.

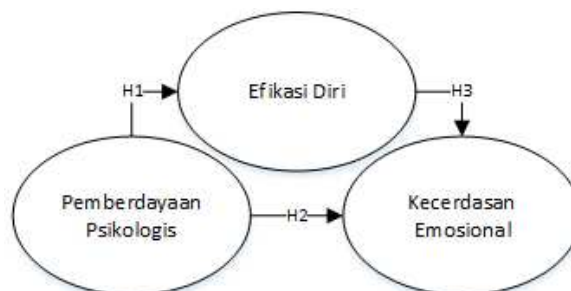
Menurut Goleman (2003) kecerdasan emosi didefinisikan suatu kesadaran diri, rasa percaya diri, penguasaan diri, komitmen dan integritas dari seseorang, dan kemampuan seseorang dalam mengkomunikasikan, mempengaruhi, melakukan inisiatif perubahan dan menerimanya. Dengan kata lain Goleman (2000) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional terbagi ke dalam lima wilayah utama, yaitu kemampuan mengenali emosi diri, mengelola emosi diri, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain, dan kemampuan membina hubungan dengan orang lain. Mayer dan Salovey (2004), mengatakan bahwa kecerdasan emosional merupakan suatu kemampuan individu dalam menggunakan emosinya secara efektif untuk mengelola diri sendiri dan mempengaruhi hubungan dengan orang lain.

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian sebelumnya, disusun suatu model hipotesis penelitian yang dapat dilihat gambarnya pada Gambar 1, dan untuk mencapai tujuan penelitian ini, dirumuskan

hipotesis penelitian sebagai berikut.

- H1: Pemberdayaan psikologis berpengaruh signifikan terhadap efikasi diri.
- H2: Pemberdayaan psikologis berpengaruh signifikan terhadap kecerdasan emosional
- H3: Efikasi diri berpengaruh signifikan terhadap kecerdasan emosional.



Gambar 1. Model Hipotesis Penelitian

TINJAUAN PUSTAKA

Jenis Penelitian ini adalah penelitian eksplanatori, yaitu menjelaskan hubungan timbal balik antara variabel bebas dan variabel terikat melalui pengujian hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB) dipilih sebagai lokasi penelitian, karena merupakan salah satu destinasi pariwisata yang ada di Indonesia. Populasi dalam penelitian ini sejumlah 563 pramuwisata, yaitu keseluruhan pramuwisata di provinsi NTB yang telah mengikuti pelatihan kompetensi standar pramuwisata dan memiliki lisensi, dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 pramuwisata, dengan teknik sampling yang digunakan adalah teknik Stratified Proportionate random sampling, mengingat anggota populasi dalam penelitian ini berstrata. Angket digunakan sebagai alat pengumpul data, dan skala pengukurannya menggunakan skala Likert karena dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai suatu fenomena sosial. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan Partial Least Square (PLS) karena untuk mengetahui pengaruh hubungan antar variabel yang bersifat laten.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Partial Least Square (PLS) untuk melihat goodness of fit digunakan nilai Q^2 . Berdasarkan olah data dengan Smart PLS 3 dan perhitungan Q^2 didapatkan nilai R^2 dan Q^2 seperti pada Tabel 1.

Tabel 1. Goodness of Fit

R^2

Efikasi Diri	0.353
Kecerdasan Emosional	0.521
Q ²	0.690

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat bahwa keragaman yang dapat dijelaskan oleh model sebesar 69% yang berarti secara keseluruhan model yang digunakan sudah cukup baik.

Selanjutnya pengujian model struktural 1) hipotesis koefisien jalur tentang pengaruh langsung antara variabel pemberdayaan psikologis terhadap variabel efikasi diri. 2) Pengujian model struktural, dan hipotesis atas dasar nilai estimasi koefisien jalur tentang pengaruh langsung variabel pemberdayaan psikologis terhadap variabel kecerdasan emosional, dan 3) Pengujian model struktural dan hipotesis atas dasar nilai estimasi koefisien jalur tentang pengaruh langsung variabel efikasi diri terhadap variabel kecerdasan emosional. Hasil pengujiannya dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Pengujian Hipotesis

Pengaruh Variabel	Koefisien Jalur	P-Value
Pemberdayaan Psikologis > Efikasi Diri	0.594	< 0.001*
Pemberdayaan Psikologis > Kecerdasan Emosional	0.389	< 0.001*
Efikasi Diri > Kecerdasan Emosional	0.419	<0.001*

*Signifikan dengan $\alpha = 5\%$



Gambar 2. Hasil Partial Least Square

Berdasarkan Tabel 2 atau Gambar 2 dapat dilihat bahwa pemberdayaan psikologis berpengaruh signifikan terhadap efikasi diri, di mana semakin baik pemberdayaan psikologi seorang pramuwisata maka akan meningkatkan efikasi diri dari pramuwisata tersebut. Pemberdayaan Psikologis juga berpengaruh signifikan terhadap kecerdasan emosional, di mana semakin baik pemberdayaan psikologis seorang pramuwisata akan berdampak pada semakin baik pula kecerdasan emosional pramuwisata tersebut. Selain itu efikasi diri berpengaruh signifikan terhadap kecerdasan emosional, di mana semakin baik efikasi diri

seorang pramuwisata akan meningkatkan kecerdasan emosional seorang pramuwisata.

KESIMPULAN

Pemberdayaan psikologis memiliki peran penting terhadap efikasi diri dan kecerdasan emosional seorang pramuwisata khususnya di provinsi Nusa Tenggara Barat. Peningkatan pemberdayaan psikologis sangat diperlukan sehingga akan berdampak pada peningkatan efikasi diri dan kecerdasan emosional pramuwisata. Peningkatan pemberdayaan psikologis bagi pramuwisata di Nusa Tenggara Barat dapat dilakukan dengan cara pengadaan pelatihan untuk pramuwisata secara rutin terkait pemberdayaan psikologis, hal ini dimaksudkan agar efikasi diri dan kecerdasan emosional pramuwisata semakin meningkat pula.

DAFTAR PUSTAKA

- Alam, R. Pengaruh Pemberdayaan Terhadap Kelelahan Kerja dan Kecerdasan Emosional Perawat dan Bidan Pada Rumah Sakit Umum Rujukan di Sulawesi Selatan. *Jurnal EKUITAS*. 2010; 187-209.
- Badan Pusat Statistik. Statistics of Foreign Tourist Visits 2012, 2013, and 2014. Jakarta. 2015.
- Baron, R.A., Byrne. Social Psychology: Understanding Human Interaction. Allyn & Bacon. 1991.
- Brancato, V. Enhancing Psychological Empowerment for nurses. *Pennsylvania Nurse*. 2003; 50: 10-11.
- Cooper, R.D., Sawaf, A. Executive EQ: Emotional Intelligence in Business. Orion. London. 2002.
- Daniels, K., Guppy, A. Occupational Stress, Social Support, Job Control and Psychological Well-Being. *Human Relation*. 1994; 47: 1523-1538.
- Dewan Pimpinan Daerah Himpunan Pramuwisata Indonesia Provinsi NTB. Indonesia Guides Association Member Data Provinsi Nusa Tenggara Barat. Mataram. 2014.
- Goleman, D. Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ. Bantam. New York. 1995.
- Goleman, D. Maxed Emotions. *Business Strategy Review*. 2003; 14(2): 26-32.
- Sala, F. Making connections: The link between emotional intelligence and sales performance. *Australian Institute of Training Development*. 2005; 32: 1-25.

- Spreitzer, G.M. Psychological Empowerment In The Workplace: Dimensions, Measurement, And Validation. *Academy of Management Journal*. 1995; 38(5): 1442-1465.
- Spreitzer, G.M. Soscial Structural Charactristhic of Psychological Empowerment. *Academy of Management Journal*. 1996; 39(2): 484-504.
- Tastan, S.B. The Relationship between Psychological Empowerment and Psychological Well Being: The Role of Self-Efficacy Perception and Social Support. *Temmuz*, 2013: 139-154.
- Thomas, K.W., Velthouse, B.A. Cognitive elements of empo-werment: An Interpretive model of intrinsic task motivation. *Academy of Management Review*. 1990; 15(4): 666 –681.
- Vucetic, A. Human Resources as a Competitive Advantage of Travel Agencies in Montenegro. *Journal TURIZAM*. 2012; 16(2): 78-87.