

**HUBUNGAN KECERDASAN EMOSIONAL DENGAN *PROBLEM SOLVING* PADA *GENERASI SANDWICH* PEGAWAI TOKO RETAIL DI SEBERANG ULU PALEMBANG.**

**KARYA AKHIR**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Mencapai  
Derajat Sarjana Srata-1 Psikologi

Universitas **Bina  
Darma**



**Disusun Oleh:**

**DHEA ISMANTO  
201810021**

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA  
UNIVERSITAS BINA DARMA TAHUN**

**2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Hubungan Kecerdasan Emosional Dengan *Problem Solving*  
Pada *Generasi Sandwich* Pegawai Toko Retail Di Seberang Ulu Palembang.**

**KARYA AKHIR**

Diajukan Oleh :

**Dhea Ismanto**

**201810021**

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing  
Pada Tanggal 15 Agustus 2024

Pembimbing



**Dwi Hurriyati, S.Psi., M.Si**

**NIDN. 0210038104**

**HALAMAN PENGESAHAN**

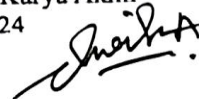
**Hubungan Kecerdasan Emosional Dengan *Problem Solving*  
Pada *Generasi Sandwich* Pegawai Toko Retail Di Seberang Ulu Palembang.**

Telah disusun dan dipersiapkan oleh :  
**Dhea Ismanto**  
201810021

Telah dipertahankan di depan Penguji Karya Akhir  
Pada tanggal 24 Agustus 2024

Dwi Hurriyati, S.Psi., M.Si

NIDN. 0210038104



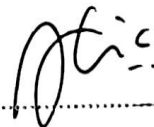
Dr. Itryah, S.Psi., MA

NIDN. 0228098001



Mutia Mawardah, S.Psi., M.A

NIDN. 0214068702



Mengetahui,

Dekan Fakultas Sosial Humaniora

Ketua Program Studi Psikologi



Universitas **Bina  
Darma**  
Fakultas Sosial Humaniora



Nuzsep Almigo, S.Psi., M.Si., Ph.D

Dr. Itryah, S.Psi., MA

NIDN. 00120097607

NIDN. 0228098001

## PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dhea Ismanto

NIM : 201810021

Program Studi : Psikologi

Judul Karya Akhir : Hubungan Kecerdasan Emosional Terhadap *Problem Solving* Pada *Generasi Sandwich* Pegawai Toko Retail Di Seberang Ulu Palembang.

Melalui surat ini saya menyatakan bahwa:

1. Selama melakukan penelitian dan pembuatan laporan karya akhir saya tidak melakukan tindak pelanggaran etika akademik dalam bentuk apapun, seperti penjiplakan, pembuatan karya akhir oleh orang lain, atau pelanggaran lain yang bertentangan dengan etika akademik yang dijunjung tinggi Universitas Bina Darma. Oleh karena itu, karya akhir yang saya buat merupakan karya ilmiah saya sebagai penulis, bukan karya jiplakan atau karya orang lain.
2. Apabila dalam ujian akhir saya terbukti melanggar etika akademik, maka saya siap menerima sanksi sebagaimana aturan yang berlaku di Universitas Bina Darma.
3. Di dalam karya tulis ini tidak dapat karya atau pendapat yang telah ditulis oleh orang lain, kecuali kutipan yang diambil dari berbagai teori dengan mencantumkan nama pengarang dan menuliskan hasil kutipan tersebut kedalam daftar rujukan.
4. Karena yakin akan hasil karya tulis ini saya bersedia bahwa tugas karya akhir ini diunggah dan dipublikasikan ke dalam internet.
5. Apabila dikemudian hari, setelah saya lulus dari fakultas Sosial Humaniora, Universitas Bina Darma ditemukan bukti secara meyakinkan bahwa karya akhir ini adalah karya jiplakan atau karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang ditetapkan Universitas Bina Darma.

Palembang,

Menyatakan



Dhea Ismanto

NIM. 20.18.100.21

## HALAMAN PERSEMBAHAN

***Dengan Menyebut Nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang***

*Alhamdulillah Rabbil'alamin, puji syukur saya panjatkan atas anugerah, berkat serta rahmat yang Allah SWT berikan kepada saya dalam setiap proses dan langkah hidup sehingga dapat terselesaikan dengan baik atas izin Allah SWT.*

*Saya persembahkan hal baik dan penuh perjuangan ini kepada kedua orangtua yang selalu mendoakan dan menguatkan saya disetiap keputusan dan langkah saya ambil. Terima Kasih kepada Mama Cik Eby dan Papa Dedi Ismanto yang sudah mendukung setiap pilihan saya, memberikan perhatian dan kasih sayang sehingga menjadi alasan saya tetap bertahan.*

*Terima kasih kepada saudara lelaki, Dhio Ismanto yang selalu mendukung dan memberikan semangat serta selalu meluangkan waktu untuk mendengarkan segala keluh kesahku.*

*Terima kasih kepada Pembimbing saya, Ibu Dwi Hurriyati, S.Psi., M.Si yang telah meluangkan waktu serta pikirannya untuk memberikan ilmu pengetahuan, masukan, motivasi, bimbingan dan doa kepada saya.*

*Terima kasih kepada seluruh Dosen Program Studi Psikologi atas ilmu yang sangat berharga dan bimbingannya selama saya menjadi mahasiswa hingga saya dapat menyelesaikan karya akhir ini.*

*Terima kasih kepada sahabat dan teman seperjuangan yang saling memberikan bantuan, semangat dan berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan karya akhir.*

***-Dhea Ismanto***

## **MOTO**

‘Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu’

**-Q.S An-Nisa’:29**

“Ombak mungkin menerjang, duri mungkin berserakan. Tapi, pada akhirnya yang berjuang adalah pemenangnya. Jadi jangan takut, berjuanglah dengan keras-

*I Fear Nothing, Don't Need Anythin. Just Go Hard.”*

**-TWICE**

“Meski terjatuh dalam langkah, tetaplah berbicara dengan indah. Karena setiap kata memiliki kekuatan untuk membantu bangkit kembali”

**-Dhea Ismanto**

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya akhir ini dengan maksimal meskipun masih terdapat banyak sekali hambatan dan rintangan dalam menyelesaikan. Penyusunan karya akhir ini merupakan syarat dalam memenuhi tugas akhir untuk menempuh gelar strata – 1 di Fakultas Sosial Humaniora Program Studi Psikologi Universitas Bina Darma Palembang dengan judul “Hubungan Kecerdasan Emosional Dengan *Problem Solving* Pada Generasi Sandwich Pegawai Toko Retail Di Seberang Ulu Palembang.”

Pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada banyak pihak yang telah memberikan bantuan tenaga, waktu, dan pikiran , kritik, saran, motivasi, serta dukungan. Khususnya kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Bapak Nuzsep Almigo, S.Psi., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Darma Palembang.
3. Ibu Dr. Itriyah., M.A. selaku Ketua Program Studi Psikologi, Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Darma Palembang
4. Ibu Dwi Hurriyati, S.Psi., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dalam proses penyelesaian proposal karya akhir
5. Bapak dan Ibu Dosen-Dosen Program Studi Psikologi Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Darma atas ilmu dan bimbingannya yang tanpa batas.

6. Pemilik atau kepala serta pegawai toko retail di seberang ulu, kota Palembang yang telah memberikan izin untuk melakukan riset dan meluangkan waktunya yang berharga untuk mengisi kuesioner.
7. Kepada Papaku Dedi Ismanto, Mamaku Cik Eby, Adek Dhio Ismanto serta keluargaku tersayang yang tidak henti-hentinya mencurahkan kasih sayangnya, memberikan doa, dan dukungan baik moril maupun materil kepada saya.
8. Sahabatku tercinta, teman-teman seperjuangan angkatan 2020, dan kakak tingkat serta adik tingkat Program Studi Psikologi Universitas Bina Darma Palembang.
9. *TWICE* dan *NIKI* yang telah memberikan banyak kekuatan serta kata-kata motivasi lewat musik dan karya-karya yang diciptakan.
10. *Zuo Ran* yang selalu menjadi pembangkit dan pendorong semangat disetiap keadaan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan karya akhir ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan baik dari segi susunan kalimat maupun tata bahasanya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat mendukung dari pembaca.

Palembang, 18 September 2024

Dhea Ismanto  
20.18.100.21



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTO .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GRAFIK .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiv</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Tujuan Penelitian .....	19
C. Manfaat Penelitian.....	20
D. Penelitian Sebelumnya .....	21
<b>BAB II .....</b>	<b>26</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>26</b>
A. <i>PROBLEM SOLVING</i> .....	26
1. Pengertian <i>Problem Solving</i> .....	26
2. Aspek-aspek <i>Problem Solving</i> .....	27
3. Faktor yang Berpengaruh dalam Proses <i>Problem Solving</i> .....	33
4. Tahapan dalam <i>Problem Solving</i> .....	36
B. KECERDASAN EMOSIONAL.....	39
1. Pengertian Kecerdasan Emosional.....	39
2. Aspek-aspek Kecerdasan Emosional.....	41
3. Faktor Yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional .....	46

C. DINAMIKA HUBUNGAN KECERDASAN EMOSIONAL DAN <i>PROBLEM SOLVING</i> PADA <i>GENERASI SANDWICH</i> PEGAWAI TOKO RETAIL DI SEBERANG ULU PALEMBANG.....	49
D. Hipotesis Penelitian.....	53
<b>BAB III.....</b>	<b>55</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>55</b>
A. Identifikasi Variabel Penelitian .....	55
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	55
C. Subjek Penelitian .....	56
D. Metode Pengumpulan Data .....	58
E. Teknik Analisis Data .....	62
<b>BAB IV .....</b>	<b>67</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>67</b>
A. Orientasi Kancuh Penelitian .....	67
1. Orientasi Kancuh.....	67
2. Persiapan .....	71
B. Laporan Pelaksanaan Penelitian .....	73
1. Uji Coba Alat Ukur Penelitian .....	73
2. Pelaksanaan Penelitian .....	73
C. HASIL PENELITIAN .....	74
1. Hasil Uji Coba Alat Ukur.....	74
D. Pembahasan.....	88
<b>BAB V.....</b>	<b>94</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>94</b>
A. Kesimpulan .....	94
B. Saran.....	94
1. Bagi Pegawai Toko Retail <i>Generasi Sandwich</i> Seberang Ulu I.....	94
2. Bagi Peneliti Selanjutnya .....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>96</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>100</b>

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1 : Dampak Menjadi <i>Generasi Sandwich</i> Bagi Gen Y dan Gen Z Pada tahun 2023.....	3
--	---

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skor respon pada skala.....	58
Tabel 3.2 <i>Blue Print</i> Skala <i>Problem Solving</i> Sebelum di Uji Coba.....	60
Tabel 3.3 <i>BluePrint</i> Skala Kecerdasan Emosional Sebelum di Uji Coba.....	61
Tabel 3.4 Rincian Tahapan Kegiatan.....	66
Tabel 4.1 Identitas Toko Retail.....	68
Tabel 4.2 Distribusi butir skala <i>Problem solving</i> setelah di uji coba.....	75
Tabel 4.3 <i>Blue Print Problem solving</i> untuk penelitian.....	76
Tabel 4.4 Distribusi butir skala Kecerdasan Emosional setelah di uji coba ...	77
Tabel 4. 5 <i>Blue Print</i> Kecerdasan Emosional untuk penelitian.....	79
Tabel 4.6 Deskripsi data Penelitian.....	80
Tabel 4.7 kategorisasi sampel penelitian alat ukur <i>Problem Solving</i> .....	82
Tabel 4.8 kategorisasi sampel penelitian alat ukur Kecerdasan Emosional.....	83
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas.....	84
Tabel 4.10 Hasil Uji Linearitas.....	85
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Sederhana.....	86

## DAFTAR GAMBAR

Lampiran 13 : Dokumentasi.....	181
--------------------------------	-----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Angket Awal Penelitian .....	101
Lampiran 2 : Skala <i>Try Out</i> .....	104
Lampiran 3: Skala Penelitian .....	114
Lampiran 4 : Identitas Tempat Penelitian.....	124
Lampiran 5 : Identitas Subjek Penelitian.....	127
Lampiran 6: Validitas dan Reliabilitas Hasil <i>Try Out Problem Solving</i> .....	137
Lampiran 6: Validitas dan Reliabilitas Hasil <i>Try Out</i> Kecerdasan Emosional.....	145
Lampiran 7 : Uji Deskriptif .....	155
Lampiran 8: Uji Normalitas .....	162
Lampiran 9 : Uji linearitas .....	163
Lampiran 11 : Pengajuan Judul .....	167
Lampiran 12 : Surat Izin Penelitian .....	168
Lampiran 13 : Surat Tugas.....	169
Lampiran 14 : SK Pembimbing.....	170
Lampiran 15 : Lembar Konsultasi .....	171
Lampiran 16 : Lembar Perbaikan Seminar Proposal .....	173
Lampiran 17 : Surat Keterangan Lulus Seminar Proposal .....	174
Lampiran 18 : Lembar Perbaikan Seminar Hasil .....	175
Lampiran 19 : <i>Letter Of Acceptance</i> .....	176
Lampiran 20 : Jurnal Penelitian.....	177
Lampiran 21 : Turnitin .....	178
Lampiran 22 : Catatan Kegiatan.....	179
Lampiran 23 : Dokumentasi .....	181

**HUBUNGAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP *PROBLEM SOLVING* PADA *GENERASI SANDWICH* PEGAWAI TOKO RETAIL DI SEBERANG ULU PALEMBANG.**

Dhea Ismanto

201810021

Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Darma

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan kecerdasan emosional terhadap *problem solving* pada *generasi sandwich* pegawai toko retail di Seberang Ulu I, Palembang. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah adanya hubungan kecerdasan emosional terhadap *problem solving* pada *generasi sandwich* pegawai toko retail di Seberang Ulu I, Palembang

Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 237 pegawai toko retail dan yang dijadikan sampel sebanyak 142 pegawai toko retail yang didapatkan melalui teknik *non-probability* sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala kecerdasan emosional dan *problem solving*. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis regresi sederhana dengan bantuan SPSS versi 26.0

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional dengan *problem solving*, dengan koefisien korelasi  $R = 0,577$ , koefisien  $R^2 = 0,333$ , dan  $p < 0,01$ . Artinya kecerdasan emosional memberikan kontribusi sebesar 33,3% ( $R^2 = 0,333$ ) terhadap hasil penelitian, sedangkan 66,7% pengaruhnya disebabkan oleh faktor terkait lain yang tidak dipertimbangkan dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : Penyelesaian masalah, Kecerdasan Emosional, *Generasi Sandwich***

***THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL INTELLIGENCE AND  
PROBLEM SOLVING IN THE SANDWICH GENERATION OF RETAIL  
STORE EMPLOYEES IN SEBERANG ULU I, PALEMBANG.***

Dhea Ismanto

201810021

*Faculty of Social Humanities, Bina Darma University*

***ABSTRACT***

*This study aims to determine the relationship between emotional intelligence and problem solving in the sandwich generation of retail store employees in Seberang Ulu I, Palembang. The hypothesis proposed in this study is that there is a relationship between emotional intelligence and problem solving in the sandwich generation of retail store employees in Seberang Ulu I, Palembang.*

*The total population in this study consists of 237 retail store employees, with a sample of 142 retail store employees obtained through non-probability sampling, specifically purposive sampling. The measurement tools used in this research are scales for emotional intelligence and problem solving. The analytical technique employed is simple regression analysis using SPSS version 26.0.*

*The results indicate a significant relationship between emotional intelligence and problem solving, with a correlation coefficient of  $R = 0.577$ , R-squared coefficient of 0.333, and p-value of 0.000 ( $P < 0.01$ ). This means that emotional intelligence contributes 33.3% ( $R^2 = 0.333$ ) to the research outcomes, while 66.7% of the influence is attributed to other related factors not considered in this study.*

***Keywords: Problem Solving, Emotional Intelligence, Sandwich Generation***