

Analisis Kompetensi *Knowledge Worker* (K-Worker) Pada Perusahaan Operator Telekomunikasi Seluler Di Indonesia

Oleh: Cut Zurnali

Abstract

The purpose of this research was to know and to analyze competency of knowledge worker (K-Worker). This research used human resource management and organizational behavior approaches. The kind of research were descriptive and explanatory survey which used crosssection data. The data would be obtained by spreading questionnaires and direct interview to 305 respondents. The research samples are the employees at information system division at celluler telecommunication operator companies in Indonesia, that we called by knowledge worker (K-Worker).

Keywords: knowledge worker, competency, cognitive competencies, emotional intelligence competencies, and social intelligence competencies

Pendahuluan

Peradaban manusia modern di dunia saat ini tak terelakkan lagi bertumpu pada dua penemuan teknologi yang sangat berpengaruh, yaitu internet dan telepon seluler. Sejak ditemukan, kedua teknologi ini telah menjadi andalan dalam berkomunikasi, berbisnis, dan kegiatan lainnya. Saat ini, kedua teknologi ini menyatu dalam *smartphone* (telepon pintar) dan perangkat *gadget* lainnya. Dan perusahaan-perusahaan operator telekomunikasi seluler di banyak negara, telah memposisikan diri sebagai pemain utama di industri milyaran dolar ini.

Di Indonesia, perusahaan operator telekomunikasi seluler mengalami perkembangan yang pesat pasca dikeluarkannya Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 Tahun 1999 dan peraturan pemerintah tahun 2002. Landasan hukum ini telah membuka lebar pasar telekomunikasi bagi perusahaan operator pendatang baru sehingga menjadi titik awal dalam liberalisasi industri telekomunikasi seluler di Indonesia.

Menurut Asosiasi Telekomunikasi Seluler Indonesia (ATSI), hingga saat ini industri telekomunikasi di Indonesia masih berpotensi karena penetrasi pasarnya masih rendah. Namun demikian, Indonesia memiliki angka pelanggan yang besar. Besarnya angka pelanggan ini disebabkan pelanggan memakai lebih dari satu kartu seluler, baik kartu GSM atau CDMA. Berdasarkan perkiraan, jumlah pelanggan seluler masih didominasi pelanggan GSM, yaitu sebesar 95 persen. Tercatat hingga akhir tahun 2011, total jumlah pelanggan telekomunikasi seluler telah mencapai 240 juta pelanggan. Ini berarti jika dihitung dari persentase, Indonesia memiliki penetrasi seluler 110 persen.

Berdasarkan hasil riset Wireless Intelligent, jumlah tersebut lebih tinggi dibandingkan dengan China yang hanya mencapai 70 persen. Meski persentasenya lebih kecil dari Indonesia, namun jumlah pelanggan di China lebih besar secara kuantitatif. Jumlah 70 persennya saja mencapai 700 juta pelanggan. Namun demikian, penetrasi pelanggan seluler China masih lebih rendah bila dibandingkan dengan India dan Jepang, yang masing-masing penetrasinya 80 persen dan 99 persen. Penetrasi pelanggan terbesar dicatatkan oleh Malaysia dengan tingkat penetrasi 133 persen, lalu disusul Belanda 117 persen, Thailand 116 persen, dan Filipina dengan 113 persen.

Untuk meraih keunggulan dalam layanan telekomunikasi seluler, perusahaan semestinya didukung oleh sumberdaya yang handal, diantaranya sumberdaya manusia. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan pendekatan Manajemen Sumberdaya Manusia untuk melihat betapa pentingnya faktor manusia (karyawan) bagi keberlanjutan sebuah perusahaan operator telekomunikasi seluler.

Salah satu bagian yang penting dalam perusahaan operator telekomunikasi seluler adalah divisi teknologi informasi dan komunikasi. Divisi ini secara langsung bersentuhan dengan perkembangan teknologi, sehingga perhatian akan proses pembelajaran para karyawan dalam rangka meningkatkan kompetensi mereka mendapat perhatian serius. Merekalah yang dalam terminologi ilmu manajemen sumberdaya manusia disebut dengan *knowledge worker* (pekerja pengetahuan) yang biasa disingkat *k-worker*.

Shukla & Sethi (2004) menyatakan bahwa karyawan yang bekerja pada divisi atau bagian yang berkaitan dengan sistem informasi atau teknologi informasi dan komunikasi pada sebuah perusahaan disebut *knowledge worker* (*k-worker*). Para pekerja ini merupakan aset yang sangat berharga bagi perusahaan karena mereka merupakan *key person* bagi kelangsungan bisnis perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan telekomunikasi seluler di Indonesia sudah semestinya memperhatikan secara serius eksistensi dari para pekerja pengetahuan ini agar dapat mengadaptasi teknologi informasi dan komunikasi yang bergerak dengan sangat cepat.

Permasalahan

Fakta dilapangan menunjukkan bahwa perusahaan operator telekomunikasi seluler di Indonesia belum optimal meningkatkan kehandalan dari jasa yang ditawarkan, hal ini diindikasikan pada layanan internet yang masih lambat dan sering tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Disamping itu, untuk layanan SMS ke nomor operator yang berbeda, ditemukan adanya kesulitan dalam proses pengiriman pesan, sehingga para pelanggan harus berulang-ulang mengirim pesan. Padahal, Menurut Nguyen, Nha and Gaston LeBlance (1998:53), kualitas jasa mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen.

Berdasarkan penelitian awal melalui pengamatan dan wawancara dengan para *knowledge worker* di divisi teknologi informasi dan komunikasi pada perusahaan-perusahaan operator telekomunikasi seluler di Indonesia, ditemukan bahwa dalam menjalankan pekerjaannya, para *knowledge worker* ini cenderung tidak dapat memaksimalkan kemampuan pengetahuan yang dimilikinya. Hal ini dikarenakan tugas dan fungsi yang dijalankan sangat monoton dan bersifat rutinitas.

Pengamatan dan wawancara sebagai riset awal pada perusahaan operator telekomunikasi seluler di Indonesia juga mengindikasikan adanya kompetensi sosial yang rendah. Penekanan pada spesialisasi menghantarkan para *knowledge worker* menekankan pada pelaksanaan tugas yang diembankan padanya semata. Tidak ada keinginan yang kuat untuk berpartisipasi dalam menyelesaikan tugas teman sejawat. Disamping itu ditemukan pula fakta bahwa kondisi emosional para pekerja pengetahuan ini kurang stabil. Mereka mudah tersinggung apabila ada tugas yang dibebankan tidak dihargai sepentasnya. Faktor merasa berharga

dan mampu dalam mengerjakan tugas diduga menjadi penyebab utama rendahnya kompetensi emosional dari para *knowledge worker* ini.

Yildirim (2007) mengemukakan, para pekerja teknologi informasi (*IT employees*) cenderung mempunyai kompetensi sosial yang rendah. Kebiasaan ditempat kerja yang mengandalkan pada spesialisasi membuat mereka hanya memfokuskan pada pekerjaan yang dibebankan pada mereka dan hanya sedikit yang peduli terhadap pekerjaan rekan kerja mereka. Mereka juga mempunyai kompetensi emosional yang rendah. Mereka mudah panik apabila ada ada tekanan dari pihak lain dan mudah mengambil keputusan untuk berpindah ke perusahaan lain apabila dirasakan perusahaannya telah melakukan penekanan terhadap dirinya. Penguasaan teknologi disinyalir menjadi penyebab mereka mudah tersinggung dan merasa berharga.

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian dan permasalahan yang mengungkapkan berbagai fenomena yang berkaitan dengan kompetensi kognitif (*cognitive competencies*), kompetensi kecerdasan emosional (*emotional intelligence competencies*), dan kompetensi kecerdasan sosial (*social intelligence competencies*) *k-worker* pada perusahaan operator telekomunikasi seluler di Indonesia, maka dibuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kompetensi kognitif (*cognitive competencies*) *k-worker* pada perusahaan operator telekomunikasi seluler di Indonesia.
2. Bagaimana kompetensi kecerdasan emosional (*emotional intelligence competencies*) *k-worker* pada perusahaan operator telekomunikasi seluler di Indonesia.
3. Bagaimana kompetensi kecerdasan sosial (*social intelligence competencies*) *k-worker* pada perusahaan operator telekomunikasi seluler di Indonesia.

Logical Framework

Konsep-konsep mengenai variabel kompetensi dipaparkan dan dikaji untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai kompetensi dan dimensi-dimensinya. Hal ini dimaksud untuk memberikan gambaran konseptual yang jelas mengenai kompetensi dan dimensi-dimensinya tersebut.

Pengertian kompetensi dalam penelitian ini mengacu pada definisi kompetensi yang dikemukakan oleh Boyatzis (2008-B:93) yang menyatakan bahwa kompetensi merupakan karakteristik-karakteristik dasar seseorang yang menuntun atau menyebabkan keefektifan dan kinerja yang menonjol. Justifikasi penggunaan konsep Boyatzis ini dengan pertimbangan bahwa para karyawan yang memiliki kompetensi tidak akan menghasilkan perilaku yang berorientasi pada pelanggan yang optimal jika pekerja tidak diberikan kebebasan, keleluasaan, dan kemandirian dalam mengendalikan pekerjaannya, baik yang mencakup keputusan inti yang berkenaan dengan pekerjaan, kerangka waktu, maupun isi yang berhubungan dengan substansi keputusan.

Penentuan dimensi-dimensi kompetensi mengacu pada pendapat Boyatzis (2008-A:7) yang merangkum beberapa pendapat dari berbagai literatur sebelumnya mengenai kompetensi, seperti: Bray *et al.* (1974); Boyatzis (1982); Kotter (1982); Luthans *et al.* (1988); Howard and Bray (1988); Campbell, *et al.* (1970); Spencer and Spencer (1993); Goleman (1998); dan Goleman, *et al.* (2002), yang mengelompokkan kompetensi menjadi tiga dimensi, yaitu: 1) kompetensi kognitif (*cognitive competencies*); 2) kompetensi kecerdasan emosional (*emotional intelligence competencies*); dan 3) kompetensi kecerdasan sosial (*social intelligence competencies*). Dimensi-dimensi ini dirasakan sangat rasional dalam menganalisis kompetensi para pekerja pengetahuan pada divisi teknologi informasi dan komunikasi pada perusahaan-perusahaan operator telekomunikasi seluler.

Dimensi pertama adalah kompetensi kognitif yang didefinisikan sebagai suatu kemampuan untuk berfikir dan menganalisis informasi dan situasi yang menuntun atau menyebabkan timbulnya keefektifan atau kinerja yang superior (Boyatzis, 2008). Dimensi kedua adalah kompetensi kecerdasan emosional. Dimensi ini didefinisikan sebagai suatu kemampuan untuk mengenali, memahami, dan menggunakan informasi emosional mengenai diri sendiri yang menuntun atau menyebabkan keefektifan atau kinerja yang superior. Dan dimensi ketiga adalah kompetensi kecerdasan sosial. Dimensi ini didefinisikan sebagai kemampuan untuk mengenali, memahami, dan menggunakan informasi emosional mengenai orang lain yang menuntun atau menyebabkan keefektifan atau kinerja yang superior.

Metode Penelitian

1. Metode yang digunakan

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif karena bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai variabel kompetensi *knowledge worker* pada perusahaan operator telekomunikasi seluler di Indonesia. Pengujian statistik yang dilakukan menggunakan pengujian dengan melihat hasil pengukuran yang diperoleh melalui data mentah. Oleh karena itu pengujian mengenai variabel kompetensi dan dimensi-dimensinya dilakukan dengan menggunakan Distribusi Frekuensi.

2. Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan bagian teknologi informasi dan komunikasi pada 5 (lima) perusahaan telekomunikasi seluler tersebut di Indonesia. Dari populasi penelitian tersebut ditentukan sampel penelitian.

Menurut Hair *et.al.*, proporsi sebanyak 5 dikalikan dengan jumlah indikator dalam penelitian, sehingga didapat nilai pengali proporsi sebagai berikut: $5 \times 61 \text{ indikator} = 305$. Distribusi sampel berdasarkan perhitungan proporsional pada 5 (lima) perusahaan operator telekomunikasi seluler di Indonesia. Total sampel yang digunakan untuk karyawan pada perusahaan operator telepon seluler tersebut adalah $88 + 46 + 76 + 37 + 31 + 27 = 305$ sampel.

3. Rancangan Analisis

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif untuk memberikan gambaran secara umum berdasarkan penilaian responden terhadap kompetensi *knowledge worker (k-worker)* pada perusahaan operator telekomunikasi seluler di Indonesia. Metode deskriptif yang juga disebut metode pendahuluan bertujuan untuk mengetahui karakteristik variabel kompetensi dalam sampel yang terpilih.

Metode deskriptif dilakukan dengan menyusun tabel distribusi frekuensi untuk mengetahui apakah tingkat perolehan nilai (skor) variabel penelitian masuk dalam katagori sangat baik, baik, cukup baik, tidak baik dan sangat tidak baik. Tujuannya adalah agar dapat menjelaskan gambaran persepsi responden terhadap variabel penelitian berdasarkan bobot persentase jawaban responden.

Analisis dilakukan melalui pengolahan data-data yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner oleh responden. Nilai pada masing-masing jawaban telah ditetapkan dalam kuisisioner penelitian, yaitu dengan menggunakan skala *Likert* 5 point. Adapun data yang diperoleh melalui skala *Likert* berupa data ordinal.

Results

Hasil penelitian akan dikelompokkan dan dianalisis berdasarkan dimensi-dimensi kompetensi yaitu kompetensi kognitif, kompetensi kecerdasan emosional, dan kompetensi kecerdasan sosial.

1. Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Kompetensi Kognitif (*Cognitive Competencies*) K-Worker pada Perusahaan Operator Telekomunikasi Seluler di Indonesia

Tabel 3
Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Kompetensi Kognitif

No	Indikator	Tanggapan Responden									
		SS		S		RR		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Tingkat kemampuan pekerja pengetahuan untuk dengan cepat dan secara aktif melakukan tindakan-tindakan yang ditujukan untuk memuaskan pelanggan	220	72.1	39	12.8	30	9.8	13	4.3	3	1.0
2	Tingkat keingintahuan pekerja pengetahuan atas hal-hal baru dalam mengevaluasi, menyeleksi dan melaksanakan berbagai metode atau strategi agar kinerja dapat ditingkatkan	220	72.1	35	11.5	40	13.1	4	1.3	6	2.0
3	Tingkat mengenai kepedulian pekerja pengetahuan untuk meningkatkan kualitas keputusan dan tindakan berdasarkan informasi yang handal dan akurat	249	81.6	29	9.5	22	7.2	3	1.0	2	0.7
4	Tingkat kemampuan pekerja pengetahuan untuk memahami situasi dengan mengelaborasi permasalahan dan menganalisisnya secara logis	146	47.9	120	39.3	33	10.8	3	1.0	3	1.0
5	Tingkat kemampuan pekerja pengetahuan dalam memahami akar pola keterkaitan komponen masalah yang bersifat abstrak secara sistematis	226	74.1	54	17.7	19	6.2	3	1.0	3	1.0
6	Tingkat Kemampuan Pekerja Pengetahuan dalam Menyelesaikan Pekerjaan, Memperbaiki dan Mengembangkan Diri	15	4.9	256	83.9	22	7.2	9	3.0	3	1.0
7	Tingkat kemampuan pekerja pengetahuan	10	3.3	260	85.2	20	6.6	12	3.9	3	1.0

	untuk menyampaikan gagasan secara lisan dan tulisan dalam rapat atau diskusi agar terbentuk kesamaan persepsi										
8	Tingkat kemampuan pekerja pengetahuan untuk menyampaikan pokok-pokok pikiran pada pertemuan formal atau informal dengan menggunakan media narasi	13	4.3	40	13.1	234	76.7	18	5.9	0	0.0

Berdasarkan Tabel 3 pada jawaban no. 1 menunjukkan sebahagian besar responden menilai *k-worker* telah memiliki kemampuan dalam menetapkan rencana yang sistematis dan memastikan pencapaian tujuan berdasarkan data atau informasi yang akurat. Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Örtengblad (2004) yang menyatakan bahwa karyawan harus dapat menetapkan rencana yang sistematis dan memastikan pencapaian tujuan berdasarkan data atau informasi yang akurat.

Berdasarkan Tabel 3 pada jawaban no. 2 menunjukkan sebahagian besar responden menilai para *k-worker* pada perusahaan operator telekomunikasi seluler di Indonesia memiliki tingkat keingintahuan atas hal-hal baru dalam mengevaluasi, menyeleksi dan melaksanakan berbagai metode atau strategi agar kinerja dapat ditingkatkan. Hal ini mengindikasikan indikator dari dimensi kompetensi kognitif pada perusahaan telah dilakukan dengan sangat baik.

Berdasarkan Tabel 3 pada jawaban no. 3 memperlihatkan sebahagian besar responden menilai *k-worker* telah memiliki tingkat kepedulian untuk meningkatkan kualitas keputusan dan tindakan berdasarkan informasi yang handal dan akurat. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Spencer & Spencer (1993), Nahapiet & Ghoshal (1998), Zohar and Marshall (2000), dan Boyatzis (2008) yang mengemukakan bahwa kompetensi kognitif atau kompetensi intelektual adalah kemampuan untuk meningkatkan kualitas keputusan dan tindakan berdasarkan informasi yang handal dan akurat.

Berdasarkan Tabel 3 pada jawaban no. 4 menunjukkan sebahagian besar responden menilai para *k-worker* telah mempunyai kemampuan untuk memahami situasi dengan mengelaborasi permasalahan dan menganalisisnya secara logis. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Murray and Kent (2007), O'Neill. & Monica (2007) dan Shukla & Sethi (2004) yang menyatakan bahwa para *k-worker* bahwa para mempunyai kemampuan logis yang tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan yang telah ditugaskan kepadanya.

Berdasarkan Tabel 3 pada jawaban no. 5 menunjukkan sebahagian besar responden menilai para *k-worker* pada perusahaan operator telekomunikasi seluler di Indonesia telah memiliki kemampuan dalam memahami akar pola keterkaitan komponen masalah yang bersifat abstrak secara sistematis dan ini mengindikasikan indikator dari dimensi kompetensi kognitif pada perusahaan telah terlaksana dengan sangat baik. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan Boyatzis (2008) bahwa kemampuan kognitif karyawan dapat tercermin dari adanya kemampuan memahami akar pola keterkaitan komponen masalah yang bersifat abstrak secara sistematis.

Berdasarkan Tabel 3 pada jawaban no. 6 menunjukkan sebahagian besar responden menilai para *k-worker* perusahaan operator telekomunikasi seluler di Indonesia telah memiliki kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan, memperbaiki dan mengembangkan diri. Fakta ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Murray and Kent (2007), O'Neill. & Monica (2007) dan Shukla & Sethi (2004) bahwa dengan kemampuan otonomi yang dimiliki maka berdampak positif bagi *k-worker* sehingga dapat meningkatkan kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan, memperbaiki dan mengembangkan diri. Oleh karena itu indikator dari dimensi kompetensi kognitif telah terlaksana dengan sangat baik.

Pada Tabel 3 jawaban no. 7 menunjukkan sebahagian besar responden menilai indikator dari dimensi kompetensi kognitif berkaitan dengan kemampuan para *k-worker* dalam menyampaikan gagasan secara lisan dan tulisan dalam rapat atau diskusi agar terbentuk kesamaan persepsi telah terlaksana dengan sangat baik. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Murray and Kent (2007), O'Neill. & Monica (2007) dan Shukla & Sethi (2004) bahwa dengan kemampuan otonomi yang dimiliki para *k-worker* maka berdampak positif bagi pekerja pengetahuan itu sendiri sehingga dapat memiliki berbagai kemampuan yang berkaitan dengan bidang kerja yang diembannya.

Berdasarkan Tabel 3 pada jawaban no. 8 menunjukkan sebahagian besar responden menilai para *k-worker* telah memiliki kemampuan dalam menyampaikan pokok-pokok pikiran pada pertemuan formal atau informal dengan menggunakan media narasi. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Murray and Kent (2007), O'Neill. & Monica (2007) dan Shukla & Sethi (2004) bahwa dengan kemampuan otonomi yang dimiliki para *k-worker* menyebabkan mereka dapat menyampaikan pikiran-pikiran, ide dan gagasan berkaitan dengan peningkatan kinerja karyawan dan perusahaan.

2. Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Kompetensi Kecerdasan Emosional (*Emotional Intelligence Competencies*) *K-Worker* pada Perusahaan Operator Telekomunikasi Seluler di Indonesia

Tabel 4
Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Kompetensi Kecerdasan Emosional

No	Indikator	Tanggapan Responden									
		SS		S		RR		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Tingkat kemampuan pekerja pengetahuan untuk memahami, mendengarkan, menanggapi kelebihan dan keterbatasan pemikiran dan perasaan orang lain	0	0.0	49	16.1	238	78.0	18	5.9	0	0.0
2	Tingkat kepedulian pekerja pengetahuan untuk membantu dan melayani pengguna jasa internal dan eksternal	35	11.5	255	83.6	3	1.0	7	2.3	5	1.6
3	Tingkat kemampuan pekerja pengetahuan untuk mengendalikan prestasi dan emosi pada saat menghadapi tekanan sehingga tidak melakukan tindakan negatif	0	0.0	21	6.9	274	89.8	10	3.3	0	0.0
4	Tingkat keyakinan pekerja pengetahuan untuk menunjukkan citra diri, keahlian dan kemampuan dengan pertimbangan positif	0	0.0	47	15.4	227	74.4	31	10.2	0	0.0
5	Tingkat kemampuan pekerja pengetahuan untuk menyesuaikan diri dan bekerja secara efektif pada berbagai situasi	0	0.0	25	8.2	246	80.7	34	11.1	0	0.0
6	Tingkat kemampuan pekerja pengetahuan untuk meningkatkan diri terhadap visi dan misi perusahaan serta memahami kaitan antara tanggung jawab pekerjaan dengan tujuan perusahaan	45	14.8	198	64.9	20	6.6	39	12.8	3	1.0

Pada Tabel 4 jawaban 1 menunjukkan bahwa kemampuan *k-worker* untuk memahami, mendengarkan, menanggapi kelebihan dan keterbatasan pemikiran dan perasaan orang lain perusahaan operator telekomunikasi seluler di Indonesia belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Yildirim (2007) bahwa para pekerja teknologi informasi (*IT employees*) cenderung mempunyai kompetensi emosional yang rendah.

Pada Tabel 4 jawaban 2 menunjukkan para *k-worker* turut membantu dan melayani pengguna jasa internal dan eksternal. Berbeda dengan apa yang dikemukakan Yildirim (2007) bahwa para pekerja teknologi informasi (*IT employees*) cenderung mempunyai kompetensi emosional yang rendah. Namun apabila berkaitan dengan pekerjaan maka para *k-worker* akan mampu berinteraksi dengan lingkungan internal dan eksternal dengan sangat baik. Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Murray and Kent (2007) dan O'Neill. & Monica (2007) yang menyatakan dengan kemampuan, skill dan pengetahuan yang dimiliki para *k-worker* dapat membuat mereka melaksanakan pekerjaannya dengan sebaik-baiknya.

Berdasarkan Tabel 4 jawaban 3 menunjukkan bahwa *k-worker* telah dapat mengendalikan prestasi dan emosi pada saat menghadapi tekanan sehingga tidak melakukan tindakan negatif. Rendahnya yang menyetujui dan banyaknya responden yang menyatakan cukup mengindikasikan masih perlu ditingkatkan lagi kecerdasan emosional karyawan. Hal ini dikarenakan sebagaimana yang dikemukakan oleh Yildirim (2007) bahwa para pekerja teknologi informasi cenderung memiliki kecerdasan emosional yang rendah.

Pada Tabel 4 jawaban 4 menunjukkan sebahagian besar responden menyatakan ragu-ragu bahwa *k-worker* memiliki keyakinan dalam menunjukkan citra diri, keahlian dan kemampuan dengan pertimbangan positif. Fakta ini menunjukkan belum optimalnya keyakinan para *k-worker*. Selanjutnya, rendahnya yang menjawab setuju dikarenakan para pekerja pengetahuan cenderung berorientasi pada penyelesaian pekerjaan dengan sebaik-baiknya dan bukan malah bekerja untuk meningkatkan citra diri.

Disinilah letak keunikkan para *k-worker*, berbeda dengan karyawan biasa yang bekerja dengan pengharapan peningkatan citra diri. Para *k-worker* bekerja dengan kemampuan terbaiknya dan orientasinya hanya pada kompensasi semata yang biasanya lebih besar daripada para karyawan biasa.

Pada Tabel 4 jawaban 5 menunjukkan indikator dari dimensi kompetensi emosional ini berjalan dengan baik. Walaupun demikian, besarnya responden yang menjawab cukup mengindikasikan bahwa perusahaan harus bekerja lebih keras lagi dalam rangka meningkatkan kemampuan *k-worker* dalam menyesuaikan diri dan bekerja secara efektif pada berbagai situasi.

Pada Tabel 4 jawaban 6 menunjukkan indikator dari dimensi kompetensi emosional mengenai kemampuan *k-worker* dalam meningkatkan diri terhadap visi dan misi perusahaan pada perusahaan operator telekomunikasi seluler di Indonesia telah berjalan dengan baik. Hal ini ditandai dengan banyaknya responden yang menjawab setuju.

Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Murray and Kent (2007), O'Neill. & Monica (2007) dan Shukla & Sethi (2004) bahwa para *k-worker* mempunyai skill, kemampuan dan kemampuan yang dapat dikembangkan sehingga sejalan dengan visi dan misi perusahaan. Namun demikian, besarnya tanggapan responden responden yang menjawab cukup mengindikasikan kemampuan *k-worker* dalam meningkatkan diri terhadap visi dan misi perusahaan pada perusahaan masih belum optimal dan harus segera ditingkatkan.

3. Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Kompetensi Kecerdasan Sosial (*Social Intelligence Competencies*) *K-Worker* pada Perusahaan Operator Telekomunikasi Seluler di Indonesia

Tabel 5
Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Kompetensi Kecerdasan Sosial

No	Indikator	Tanggapan Responden									
		SS		S		RR		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Tingkat Kemampuan Pekerja Pengetahuan untuk Menyakinkan dan Mempengaruhi Orang Lain agar Efektif dan Terbuka Dalam Berbagi Pengetahuan, Ide-Ide dan Pemikiran	24	7.9	62	20.3	177	58.0	37	12.1	5	1.6
2	Tingkat kemampuan pekerja pengetahuan untuk memahami posisi dan kekuasaan secara komprehensif baik internal maupun eksternal perusahaan	17	5.6	70	23.0	173	56.7	40	13.1	5	1.6
3	Tingkat kemampuan pekerja pengetahuan untuk membangun dan memelihara jaringan kerja sama agar tetap akrab dan hangat	13	4.3	55	18.0	183	60.0	48	15.7	6	2.0
4	Tingkat kemampuan pekerja pengetahuan untuk meningkatkan keahlian bawahan atau orang lain dengan memberikan umpan balik yang bersifat khusus	13	4.3	45	14.8	191	62.6	48	15.7	8	2.6
5	Tingkat kemampuan pekerja pengetahuan untuk bekerja sama	0	0.0	252	82.6	32	10.5	18	5.9	3	1.0

	dengan orang lain secara kooperatif dan bermakna dalam suatu tim										
6	Tingkat kemampuan pekerja pengetahuan untuk berperan sebagai pemimpin kelompok dan menjadi teladan bagi anggota kelompok	26	8.5	97	31.8	157	51.5	21	6.9	4	1.3

Berdasarkan Tabel 5 jawaban 1 menunjukkan tingkat kemampuan *k-worker* untuk menyakinkan dan mempengaruhi orang lain agar efektif dan terbuka dalam berbagi pengetahuan, ide-ide dan pemikiran pada perusahaan operator telekomunikasi seluler di Indonesia telah berjalan dengan baik. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Kent (2007) dan O'Neill & Monica (2007) bahwa para *k-worker* memiliki kemampuan untuk meyakini orang lain atas skill, kemampuan dan pengetahuan yang dimilikinya.

Pada Tabel 5 jawaban 2 menunjukkan tingkat kemampuan *k-worker* dalam memahami posisi dan kekuasaan secara komprehensif baik internal maupun eksternal perusahaan telah berjalan dengan baik. Hal ini ditandai dengan banyaknya responden yang menjawab setuju.

Tabel 5 jawaban 3 menunjukkan tingkat kemampuan *k-worker* untuk membangun dan memelihara jaringan kerja sama agar tetap akrab dan hangat telah berjalan dengan baik. Walaupun demikian, tingginya jawaban responden yang menjawab cukup mengindikasikan masih perlunya perusahaan untuk meningkatkan kompetensi sosial para pekerja pengetahuan.

Tabel 5 jawaban 4 menunjukkan tingkat kemampuan *k-worker* untuk meningkatkan keahlian bawahan atau orang lain dengan memberikan umpan balik yang bersifat khusus pada perusahaan operator telekomunikasi seluler di Indonesia telah berjalan dengan baik. Walaupun demikian, tingginya jawaban responden yang menjawab cukup mengindikasikan masih perlunya perusahaan untuk mendorong para pekerja pengetahuan untuk turut berbagi skill, kemampuan dan pengetahuan sehingga para bawahannya dapat melakukan pekerjaannya dengan sebaik-baiknya.

Tabel 5 jawaban 5 menunjukkan indikator dari dimensi kompetensi sosial mengenai tingkat kemampuan *k-worker* untuk bekerja sama dengan orang lain secara kooperatif dan bermakna dalam suatu tim pada perusahaan operator telekomunikasi seluler di Indonesia telah berjalan dengan sangat meskipun terdapat responden yang menjawab cukup.

Tabel 5 jawaban 6 menunjukkan indikator dari dimensi kompetensi sosial mengenai tingkat kemampuan *k-worker*. Hal ini dimaksud agar *k-worker* berperan sebagai pemimpin kelompok dan menjadi teladan bagi anggota kelompok pada perusahaan operator telekomunikasi seluler di Indonesia telah berjalan dengan baik.

Kesimpulan dan Saran

1. Kesimpulan

- 1) Pada dimensi kompetensi kognitif, kemampuan para *knowledge worker (k-worker)* dalam menyampaikan pokok-pokok pikiran pada pertemuan formal atau informal dengan menggunakan media narasi masih belum optimal.
- 2) Pada dimensi kompetensi kecerdasan sosial, kemampuan *k-worker* untuk memahami, mendengarkan, menanggapi kelebihan dan keterbatasan pemikiran dan perasaan orang lain, kemampuan *k-worker* untuk mengendalikan prestasi dan emosi pada saat menghadapi tekanan sehingga tidak melakukan tindakan negatif, keyakinan *k-worker* untuk menunjukkan citra diri, keahlian dan kemampuan dengan pertimbangan positif, kemampuan *k-worker* untuk menyesuaikan diri dan bekerja secara efektif pada berbagai situasi, kesemuanya ini belum optimal.
- 3) Pada dimensi kompetensi kecerdasan sosial, kemampuan *k-worker* untuk menyakinkan dan mempengaruhi orang lain agar efektif dan terbuka dalam berbagi pengetahuan, ide-ide dan pemikiran, kemampuan *k-worker* untuk memahami posisi dan kekuasaan secara komprehensif baik internal maupun eksternal perusahaan, kemampuan *k-worker* untuk membangun dan memelihara jaringan kerja sama agar tetap akrab dan hangat, kemampuan *k-worker* untuk meningkatkan keahlian bawahan atau orang lain dengan memberikan umpan balik yang bersifat khusus, kemampuan *k-worker* untuk berperan sebagai pemimpin kelompok dan menjadi teladan bagi anggota kelompok, masih belum optimal.

2. Saran

- 1) Perusahaan harus meningkatkan kompetensi kognitif *k-worker* berupa peningkatan kemampuan dalam menyampaikan pokok-pokok pikiran pada pertemuan formal atau informal dengan menggunakan media narasi. Hal ini dapat ditempuh dengan memberikan pelatihan pada *k-worker* dan memberikan kesempatan terus-menerus dengan menggunakan media narasi dalam menyampaikan pokok-pokok pikiran pada pertemuan formal atau informal.
- 2) Peningkatan kompetensi kecerdasan sosial *k-worker* juga sangat penting bagi perusahaan berupa: a) perusahaan harus meningkatkan kemampuan *k-worker* dalam memahami, mendengarkan, menanggapi kelebihan dan keterbatasan pemikiran dan perasaan orang lain. b) meningkatkan kemampuan *k-worker* dalam mengendalikan prestasi dan emosi pada saat menghadapi tekanan sehingga tidak melakukan tindakan negatif. c) meningkatkan keyakinan *k-worker* untuk menunjukkan citra diri, keahlian dan kemampuan dengan pertimbangan positif. d) meningkatkan kemampuan *k-worker* untuk menyesuaikan diri dan bekerja secara efektif pada berbagai situasi juga harus diperhatikan.
- 3) Peningkatkan kompetensi kecerdasan sosial, yaitu dengan: a) meningkatkan kemampuan *k-worker* untuk menyakinkan dan mempengaruhi orang lain agar efektif dan terbuka dalam berbagi pengetahuan, ide-ide dan pemikiran. Kemampuan *k-worker* untuk memahami posisi dan kekuasaan secara komprehensif baik internal maupun eksternal perusahaan, b) meningkatkan kemampuan *k-worker* untuk membangun dan memelihara jaringan kerja sama agar tetap akrab dan hangat, c) meningkatkan kemampuan *k-worker* untuk meningkatkan keahlian bawahan atau orang lain dengan

memberikan umpan balik yang bersifat khusus, d) meningkatkan kemampuan *k-worker* untuk berperan sebagai pemimpin kelompok dan menjadi teladan bagi anggota kelompok masih belum optimal.

Referensi:

- Boyatzis, Richard E., 2008-A, Competencies in The 21st Century, *Journal of Management Development*, Vol. 27 No. 1, pp. 5-12
- 2008-B, A 20-Year View of Trying to Develop Emotional, Social And Cognitive Intelligence Competencies in Graduate Management Education, *Journal of Management Development*, Vol. 27 No. 1, pp. 92-108
- Cramer, Carin and Marieke van der Zwaal, 2006, *Social and Cognitive Competencies, a theoretical overview of the concept of competency and a case study for engineers of Philips Enabling Technologies Group*, Thesis, University of Twente, Netherlands
- Chu-Mei Liu, 2007, The Early Employment Influences of Sales Representatives on The Development of Organizational Commitment, *Employee Relations*, Vol. 29 No. 1, pp. 5-15
- Cooper, R. Donald and Pamela S. Schindler, 2003, *Business Research Method*, Seventh Edition, McGraw-Hill, New York
- Davis, D., 1996, *Business Research for Decision Making*, 4th edition., Warsworth Publishing Company, California
- Dessler, Gary, 2005, *Human Resource Management*, Pearson Education, Inc Upper Saddle River, New Jersey
- El-Mariscal, 2005, *Learning Organization*, Internet, Download Tanggal 27 Juli 2007
- Gibson, Ivancevich, Donnelly, Konopaske, 2012, *Organization: Behavior, Structure, Processes*, Eleventh Edition, The McGraw-Hill Companies, Inc., 1221 Avenue of the America, New York, NY, 10020
- Practioner, *The Learning Organization*, Vol. 12, No. 4, pp 383-288
- Greenberg, Jerald and Baron, Robert A, 2003, *Behavior in Organizations*, Eight Edition, Pearson Education, Inc, Upper Saddle River, New Jersey, 07458
- Harris, Michael and H. James Harrington, 2000, *Service Quality in The Knowledge Age : Huge Opportunities for The Twenty First Century*, Measuring Business Excellence, pp.31-36.
- Hoffmann, Terrence, 1999, The Meanings of Competency, *Journal of European Industrial Training*, Vol. 23, No. 6, pp. 275-285
- Hope, Christine and Alan Muhlemann, 1997. *Service Operations Management: Strategy, Design and Delivery*, Prentice Hall.
- Horibe, Fances, 1997, *Managing Knowledge Worker: New Skill and Attitudes to Unlock The Intellectual Capital in Your Organization*, John Willey and Sons, New York
- Hoyle, R.H. and Panter, A.T., 1995, *Writing About Structural Equation Models, in Structural Equation Modeling: Concepts, Issues, and Applications*, Hoyle, R.H (editor), California
- Kerlinger, N. Fred, 2002, *Foundation of Behavioral Research*, Diterjemahkan oleh Landung R. Simatupang dan H.J. Koesoemanto, Edisi Ketiga, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- Kerlinger, N. Fred dan Elazar J. Pedhazur, 1987, *Korelasi dan Analisis Regresi Ganda*, Diterjemahkan oleh A.Taufiq, Nur Cahaya, Semarang
- Kinicki and Kinicki, 1998, *Organizational Behavior*, International Edition, The McGraw-Hill Company, Inc, The United State
- Lustri, Denise et all, 2007, Knowledge Management Model: Practical application for competency development, *The Learning Organization*, Vol. 14 No. 2, 2007, pp. 186-202
- Luthans, Fred, 2005, *Organizational Behavior*, International Edition, The McGraw-Hill Companies, Inc., 1221 Avenue of the America, New York, NY, 10020
- Mackenzie, S.B., 2001, Opportunities for Improving Consumer Research through Latent Variable Structural Equation Modeling, *Journal of Consumer Research*, 28, 159-166.
- Malhotra, N.K and Birks, D.F., 1999, *Marketing Research: An Applied Approach*, England: Prentice-Hall
- Maman Kusman, 2006, *Peningkatan Kompetensi SDM Untuk Pembangunan Ekonomi*, Makalah National Talk Show 2006

- Masri Singarimbun, Sofian Effendi, 1995, *Metode Penelitian Survei*, Edisi Revisi, LP3ES, Jakarta
- Mohammad Nazir, 1999, *Metode Penelitian*, Cetakan Ketiga, Jakarta : Ghalia Indonesia
- Murray Arthur J. and Kent A. Greenes, 2007, From The Knowledge Worker to The Knowledge Economy: Six billion minds co-creating the future, *VINE: The journal of information and knowledge management systems*, Vol. 37 No. 1, pp. 7-13
- Moore, David R, William, Yang Gah-li, 2002, Competence, Competency and Competencies: Performance assessment in organizations, *Work Study*, Vol. 51, No. 6, pp. 314-319
- O'Neill, Bonnie S. dan Monica Adya, 2007, Knowledge Sharing and The Psychological Contract: Managing knowledge workers across different stages of employment, *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 22 No. 4, 2007, pp. 411-436
- Pike, Steve and Goran Roos, 2000, Intellectual Capital Measurement and Holistic Value Approach (HVA), *Journal of Intellectual Capital*, Volume 42, Oct-Nov, United Kingdom, p.1-12
- Roland K. Yeo, 2005, Learning: The Secret to the Art of War, *Management Research News*, Vol. 28, No. 8
- Sekaran, Uma, 2000, *Research Methods for Business*, John Wiley & Sons, Inc, New York
- Shukla, Manasi and Sethi, Vijay, 2004, An Approach to Studying the Knowledge Worker's Competencies in the Software Development Teams, *Journal of Advancing Information and Management Studies*, 1(1), 49-62
- Sinnott, George C. et.al, 2002, *Competencies*, Report of the Competencies Workgroup, September 2002, The Department of Civil Service and Governor's Office of Employee Relations, US.
- Sonquist, J.A. and Dunkelber, W.C., 1977, *Survey and Opinion Research*, New Jersey: Prentice-Hall dikutip dari Disertasi Sabrina Oktoria Sihombing, *Hubungan Sikap Dan Perilaku Memilih Satu Merek: Komparasi Antara Theory Of Planned Behavior Dan Theory Of Trying*, UGM, 2004
- Spencer, Lyle M. and Signe M. Spencer, 1993, *Competence Work: Model for Superior Performance*, John Wiley and Sons. Inc.
- Steward, Thomas A, 1997, *Intellectual Capital: The New Wealth of Organization*, Nicholas Brealey Publishing, London
- Supranto, J, 2003, *Metode Penelitian Statistik*, Rineka Cipta, Jakarta
- Wireless Intelligent, 2008, Jumlah Pelanggan Seluler Terbesar di Dunia pada Quartal ke-2 2008, <https://www.wirelessintelligence.com>