

# Pengaruh emotional intelligence terhadap eskalasi komitmen, perilaku orientasi inovasi, perilaku orientasi pelanggan serta kinerja area lesson learned for bod : studi empiris di PT PLN Persero = Emotional intelligence and its impact on the escalation of commitment innovation customer oriented behavior and area performance

Djuanda Nugraha Ibrahim W., author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20453978&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Penelitian ini menguji dampak kecerdasan emosi (EI-Emotional Intelligence) terhadap eskalasi komitmen (EC-Escalation of Commitment) dan kinerja organisasi. Secara khusus, dampak langsung dan tidak langsung dari kecerdasan emosi diselidiki untuk mengevaluasi apakah EC harus dihambat atau dilanjutkan. Dengan menggunakan praktik perusahaan listrik di negara berkembang, kajian ini melibatkan 103 manajer area sebagai responden, dimana peran mereka sangat penting untuk mencapai sasaran penyebaran listrik di wilayah yang mereka pimpin. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan Model Persamaan Struktural (SEM-Structural Equation Model).

Hasilnya menunjukkan bahwa kecerdasan emosi memiliki dampak positif dan negatif terhadap eskalasi komitmen, dan juga terhadap kinerja. Dampak negatif terjadi jika komitmen lebih jauh terhadap proyek yang terindikasi gagal dievaluasi hanya dengan mempertimbangkan profitabilitas dan alokasi sumber daya semata. Namun, jika kecerdasan emosi dapat diartikulasikan dalam bentuk perilaku-perilaku berorientasi inovasi dan berorientasi pelanggan yang berdampak pada pencapaian tujuan organisasi lainnya, maka ia memiliki kapasitas untuk mendorong komitmen lebih jauh (misalnya ke arah eskalasi komitmen) menjadi kinerja yang baik. Semua temuan ini kemudian menyajikan penjelasan alternatif untuk mengevaluasi apakah eskalasi komitmen memang sebuah kesalahan pengambilan keputusan atau bukan.

.....This study examined the impact of emotional intelligence (EI) on the escalation of commitment (EC) and organizational performance. Specifically, the direct and indirect impacts of emotional intelligence was investigated to evaluate whether an EC should be hindered or continued. Using the practises in the Indonesian Electricity Company, this study involves 103 area managers as respondents, where their role is crucial to achieve the multiple goal states of electricity distribution in the area that they led. The collected data was then analyzed using structural equation model (SEM).

The result showed emotional intelligence has both negative and positive impact on escalation of commitment, and also on performance. The negative impact occurs if the further commitment on the existing loser projects was evaluated by considering profitability and resource allocation only. However, if emotional intelligence can be articulated in the form of innovation-oriented and customer-oriented behaviors, which impact on other firm goal states, it has capacity to drive further commitment (i.e. escalation of commitment) into a good performance. This findings then provide an alternative explanation to evaluate whether escalation of commitment is a decision error or not.