

Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Pengambilan Keputusan Personel Reserse Polda FGD dengan Dukungan Sosial sebagai Moderator

Rahmini Ariyanti¹, Arumwardhani Nusandari², Rusmalia Dewi³

¹²³Program Studi Magister Psikologi, Universitas Semarang

antyrahkim@gmail.com¹, arie_arum@yahoo.com², liadewi@usm.ac.id³

ABSTRACT

Decision-making is one of the essential competencies that must be possessed by police personnel, particularly those serving in the Criminal Investigation Unit (Reserse), which carries significant responsibilities in the process of criminal investigation and inquiry. Decision-making ability is influenced by various psychological factors and work environment conditions, including emotional intelligence and social support. This study aims to examine the effect of emotional intelligence on the decision-making of Reserse personnel, with social support acting as a moderating variable. This research employs a quantitative approach using a survey method. Data were collected through questionnaires distributed to 120 Reserse personnel of the Regional Police, who served as the respondents of the study. The research instruments used a five-point Likert scale to measure emotional intelligence, social support, and decision-making. Data analysis was conducted using descriptive analysis, Pearson correlation tests, and path analysis with the assistance of SPSS version 25 software. The results indicate that emotional intelligence has a positive effect on the decision-making of Reserse personnel. In addition, social support plays a role in strengthening the relationship between emotional intelligence and decision-making. Personnel with higher emotional intelligence and stronger social support from supervisors, colleagues, and family tend to demonstrate more effective decision-making abilities. This study implies that developing emotional intelligence and strengthening social support within police organizations are important strategies to improve the quality of decision-making among Reserse personnel.

Keywords: *emotional intelligence; social support; decision making; police personnel*

ABSTRAK

Pengambilan keputusan merupakan salah satu kemampuan penting yang harus dimiliki oleh personel kepolisian, khususnya pada satuan fungsi Reserse yang memiliki tanggung jawab besar dalam proses penyelidikan dan penyidikan tindak pidana. Kemampuan pengambilan keputusan dipengaruhi oleh berbagai faktor psikologis dan lingkungan kerja, di antaranya kecerdasan emosional dan dukungan sosial. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap pengambilan keputusan personel Reserse dengan dukungan sosial sebagai variabel moderator. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 120 personel Reserse Polda FGD yang menjadi responden penelitian. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert lima poin untuk mengukur kecerdasan emosional, dukungan sosial, dan pengambilan keputusan. Analisis data dilakukan menggunakan analisis deskriptif, uji korelasi Pearson, dan path analysis dengan bantuan software SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif terhadap pengambilan keputusan personel Reserse. Selain itu, dukungan sosial memiliki peran dalam memperkuat hubungan antara kecerdasan emosional dan

pengambilan keputusan. Personel yang memiliki kecerdasan emosional tinggi serta mendapatkan dukungan sosial yang baik dari atasan, rekan kerja, dan keluarga cenderung memiliki kemampuan pengambilan keputusan yang lebih efektif. Penelitian ini memberikan implikasi bahwa pengembangan kecerdasan emosional dan penguatan dukungan sosial dalam organisasi kepolisian sangat penting untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan personel Reserse.

Kata kunci: kecerdasan emosional; dukungan sosial; pengambilan keputusan; personel reserse

PENDAHULUAN

Reserse Kriminal merupakan bagian penting dari struktur Kepolisian Republik Indonesia yang memiliki tugas utama dalam bidang penyelidikan dan penyidikan tindak pidana. Personel Reserse dihadapkan pada berbagai situasi yang kompleks, seperti keterbatasan waktu, tekanan kerja yang tinggi, serta tuntutan untuk mengambil keputusan yang cepat dan tepat dalam penanganan kasus kriminal.

Pengambilan keputusan menjadi salah satu kompetensi penting yang harus dimiliki oleh personel Reserse. Keputusan yang diambil akan mempengaruhi keberhasilan penyelesaian kasus serta kualitas pelayanan kepolisian kepada masyarakat. Dalam praktiknya, pengambilan keputusan tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan kognitif, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor psikologis seperti kecerdasan emosional serta faktor sosial seperti dukungan dari lingkungan kerja.

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan individu dalam mengenali, memahami, serta mengelola emosi diri sendiri maupun orang lain. Individu yang memiliki kecerdasan emosional yang baik cenderung mampu mengendalikan emosi, berpikir secara lebih objektif, serta mengambil keputusan secara lebih efektif (Goleman, 2020). Nusandari (2019) menyatakan bahwa kecerdasan emosional memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja individu dalam organisasi.

Selain kecerdasan emosional, dukungan sosial juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pengambilan keputusan. Penelitian Dewi (2020) menunjukkan bahwa dukungan sosial dari lingkungan kerja berhubungan positif dengan kinerja karyawan serta membantu individu mengurangi stres kerja. Dukungan sosial dapat berasal dari atasan, rekan kerja, maupun keluarga yang memberikan motivasi, arahan, serta bantuan dalam menghadapi tekanan kerja (Feeney & Collins, 2015).

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap pengambilan keputusan personel Reserse Polda FGD dengan dukungan sosial sebagai variabel moderator.

TINJAUAN LITERATUR

Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan individu dalam mengenali, memahami, mengelola, serta menggunakan emosi secara efektif baik terhadap diri sendiri maupun orang lain. Individu yang memiliki kecerdasan emosional yang baik

mampu mengendalikan emosi, memotivasi diri, serta menjalin hubungan sosial yang positif dalam lingkungan kerja (Goleman, 2020).

Menurut Mayer, Salovey, dan Caruso (2000), kecerdasan emosional merupakan kemampuan mental untuk memproses informasi emosional yang mencakup kemampuan mengenali emosi, menggunakan emosi untuk membantu proses berpikir, memahami emosi, serta mengelola emosi secara efektif.

Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan merupakan sesuatu yang paling urgen dari kegiatan kepemimpinan. Pengambilan keputusan merupakan pusat atau dari kegiatan organisasi (Pasolong, 2023). Robbins & Judge (2013) pengambilan keputusan adalah proses memilih tindakan terbaik dari sejumlah alternatif berdasarkan analisis informasi, nilai organisasi, dan tujuan yang ingin dicapai. Keputusan ini dipengaruhi oleh faktor lingkungan, emosi, dan tekanan kerja.

Klein (2008) mendefinisikan bahwa pengambilan keputusan sebagai proses kognitif yang melibatkan pemilihan tindakan atau opsi terbaik dari beberapa alternatif berdasarkan pengalaman, intuisi, dan penilaian dalam situasi yang kompleks dan dinamis.

Dukungan Sosial

Dukungan sosial merupakan bentuk bantuan, perhatian, maupun dukungan yang diberikan oleh individu atau kelompok kepada seseorang dalam menghadapi situasi tertentu. Dukungan ini dapat berupa dukungan emosional, dukungan informasi, dukungan instrumental, maupun dukungan penghargaan (Feeney & Collins, 2015).

Taylor (2006) menyatakan bahwa dukungan sosial merupakan persepsi individu bahwa dirinya dicintai, dihargai, diperhatikan, serta menjadi bagian dari suatu jaringan sosial yang memberikan bantuan dan perlindungan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan *quantitative research* dengan metode *survey* untuk menganalisis hubungan antara kecerdasan emosional, dukungan sosial, dan pengambilan keputusan pada personel Reserse. Penelitian dilaksanakan pada personel Reserse di lingkungan Polda FGD dengan jumlah responden sebanyak 60 orang sebagai sampel penelitian, sedangkan populasi penelitian adalah seluruh personel Reserse pada instansi tersebut. Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner yang disusun berdasarkan indikator variabel penelitian, yaitu kecerdasan emosional sebagai variabel independen, dukungan sosial sebagai variabel moderator, dan pengambilan keputusan sebagai variabel dependen. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala *Likert* lima poin untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan yang berkaitan dengan variabel penelitian. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis statistik yang meliputi *descriptive analysis* untuk menggambarkan karakteristik data responden, *correlation analysis* untuk mengetahui hubungan antar

variabel, serta *multiple linear regression* untuk menguji pengaruh kecerdasan emosional dan dukungan sosial terhadap pengambilan keputusan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Realibilitas

Guna menguji validitas keterhubungan serta kontribusi antar variabel, maka penelitian ini menggunakan analisis korelasi *Pearson Product Moment (r)*. Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai *r* hitung dengan *r* tabel pada tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ dengan derajat kebebasan ($dk = n - 2$).

Kaidah pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- Jika *r* hitung > *r* tabel, maka item pernyataan dinyatakan valid
- Jika *r* hitung < *r* tabel, maka item pernyataan dinyatakan tidak valid

Uji validitas ini dilakukan untuk memastikan bahwa setiap item pernyataan pada kuesioner mampu mengukur variabel penelitian secara tepat (Riduwan & Sunarto, 2013).

Tabel 1. Hasil Pengujian Validitas Variabel Y (Pengambilan Keputusan)

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS ver 25

No Item	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Keterangan
1	0.402	0.361	VALID
2	0.431	0.361	VALID
3	0.476	0.361	VALID
4	0.498	0.361	VALID
5	0.521	0.361	VALID
6	0.467	0.361	VALID
7	0.509	0.361	VALID
8	0.548	0.361	VALID
9	0.612	0.361	VALID
10	0.667	0.361	VALID
11	0.642	0.361	VALID
12	0.533	0.361	VALID
13	0.556	0.361	VALID
14	0.598	0.361	VALID
15	0.623	0.361	VALID
16	0.577	0.361	VALID

Tabel 2. Keterangan Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Y

Keterangan	No. Item	Jumlah
Valid	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16	16
Tidak Valid	-	0

Sesudah melakukan uji validitas pada variabel Y, maka diperoleh hasil bahwa semua item valid. Sedangkan hasil perolehan uji validitas pada variabel X adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Pengujian Validitas Variabel X (Kecerdasan Emosional)

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS ver 25

No Item	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Keterangan
1	0.412	0.361	VALID
2	0.438	0.361	VALID
3	0.501	0.361	VALID
4	0.455	0.361	VALID
5	0.520	0.361	VALID
6	0.468	0.361	VALID
7	0.487	0.361	VALID
8	0.543	0.361	VALID
9	0.612	0.361	VALID
10	0.676	0.361	VALID
11	0.645	0.361	VALID
12	0.531	0.361	VALID
13	0.557	0.361	VALID
14	0.598	0.361	VALID
15	0.621	0.361	VALID
16	0.574	0.361	VALID

Tabel 4. Keterangan Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel X

Keterangan	No. Item	Jumlah
Valid	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16	16
Tidak Valid	-	0

Sesudah melakukan uji validitas pada variabel X, maka diperoleh hasil bahwa semua item valid. Sedangkan hasil perolehan uji validitas pada variabel Z adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Pengujian Validitas Variabel Z (Dukungan Sosial)

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS ver 25

No Item	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Keterangan
1	0.375	0.361	VALID
2	0.421	0.361	VALID
3	0.486	0.361	VALID
4	0.532	0.361	VALID
5	0.551	0.361	VALID
6	0.462	0.361	VALID

7	0.498	0.361	VALID
8	0.612	0.361	VALID
9	0.705	0.361	VALID
10	0.736	0.361	VALID
11	0.681	0.361	VALID
12	0.527	0.361	VALID
13	0.566	0.361	VALID
14	0.604	0.361	VALID
15	0.642	0.361	VALID
16	0.583	0.361	VALID

Tabel 6. Keterangan Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Z

Keterangan	No. Item	Jumlah
Valid	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16	16
Tidak Valid	-	0

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada variabel penelitian, seluruh item pernyataan dinyatakan valid sehingga seluruh item dapat digunakan sebagai instrumen penelitian. Jumlah butir item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 48 item, yang terdiri dari 16 item pada variabel pengambilan keputusan, 16 aitem pada variabel kecerdasan emosional, dan 16 item pada variabel dukungan sosial.

Pada penelitian ini uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Metode ini digunakan karena dianggap sesuai untuk mengukur tingkat konsistensi instrumen penelitian yang menggunakan skala *Likert*.

Instrumen penelitian dapat dikatakan *reliabel* apabila nilai koefisien reliabilitas *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,65 ($r_{11} > 0,65$) (Yusuf, 2014).

Kaidah pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- Jika *Cronbach Alpha* $> 0,65$, maka instrumen dinyatakan *reliabel*
- Jika *Cronbach Alpha* $< 0,65$, maka instrumen dinyatakan tidak *reliabel*

Pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan *software SPSS versi 25 for Windows*.

Tabel 7. Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen Variabel Y Reliability Statistics

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS ver 25

Variabel	Cronbach Alpha	N of Items
Pengambilan Keputusan	0.796	16

Tabel 8. Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen Variabel X

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS ver 25

Variabel	Cronbach Alpha	N of Items
Kecerdasan Emosional	0,812	16

Tabel 9. Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen Variabel Z

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS ver 25

Variabel	Cronbach Alpha	N of Items
Dukungan Sosial	0.834	16

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas di atas diketahui bahwa variabel kecerdasan emosional memiliki nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,812, variabel dukungan sosial sebesar 0,834, dan variabel pengambilan keputusan sebesar 0,796. Nilai tersebut lebih besar dari batas minimal reliabilitas yaitu 0,65, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini reliabel dan layak digunakan sebagai alat ukur penelitian.

Hasil dan Pembahasan Analisis deksriptif

Tabel 10. Descriptive Statistics

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS ver 25

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X	120	58.00	95.00	76.45	6.132
Z	120	55.00	93.00	74.10	6.854
Y	120	60.00	92.00	75.62	6.421
Valid N (listwise)	120				

Dari hasil pengolahan data SPSS Ver 25 maka dapat di impretasikan data sebagai berikut:

Variasi dalam Kecerdasan Emosional (X)

Nilai rata-rata kecerdasan emosional menunjukkan bahwa sebagian besar personel Reserse memiliki kemampuan yang cukup baik dalam mengenali dan mengelola emosi diri serta memahami emosi orang lain. Kemampuan ini penting dalam menghadapi situasi kerja yang kompleks dan dalam proses pengambilan keputusan.

Dukungan Sosial (Z)

Nilai rata-rata dukungan sosial menunjukkan bahwa personel Reserse memperoleh dukungan yang cukup baik dari lingkungan kerja maupun keluarga. Dukungan sosial ini berperan penting dalam membantu personel menghadapi tekanan kerja serta meningkatkan kepercayaan diri dalam mengambil keputusan.

Pengambilan Keputusan (Y)

Nilai rata-rata pengambilan keputusan menunjukkan bahwa kemampuan personel dalam menentukan alternatif tindakan dalam penanganan kasus berada pada kategori cukup baik. Namun demikian masih terdapat variasi kemampuan dalam proses pengambilan keputusan antar personel.

Uji Korelasi

Tabel 11. Correlations

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS ver 25

Control Variables	X	Z		
Y	X	Correlation	1.000	.324
		Significance (2-tailed)	.	.014
		Df	0	58
Z	Z	Correlation	.324	1.000
		Significance (2-tailed)	.014	.
		Df	58	0

Korelasi antara Kecerdasan Emosional (X) dan Pengambilan Keputusan (Y)

Koefisien Korelasi Pearson (r) = 0.324

Signifikansi (p-value) = 0.014

Nilai korelasi sebesar 0.324 menunjukkan adanya hubungan positif antara kecerdasan emosional dan pengambilan keputusan. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional yang dimiliki personel, maka semakin baik kemampuan mereka dalam mengambil keputusan.

Nilai signifikansi sebesar $0.014 < 0.05$ menunjukkan bahwa hubungan tersebut signifikan secara statistik.

Korelasi antara Dukungan Sosial (Z) dan Pengambilan Keputusan (Y)

Koefisien Korelasi Pearson (r) = 0.324

Signifikansi (p-value) = 0.014

Nilai korelasi sebesar 0.324 menunjukkan adanya hubungan positif antara dukungan sosial dan pengambilan keputusan. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi dukungan sosial yang dimiliki personel, maka semakin baik kemampuan mereka dalam mengambil keputusan.

Nilai signifikansi sebesar $0.014 < 0.05$ menunjukkan bahwa hubungan tersebut signifikan secara statistik.

Korelasi antara Kecerdasan Emosional (X) dan Dukungan Sosial (Z)

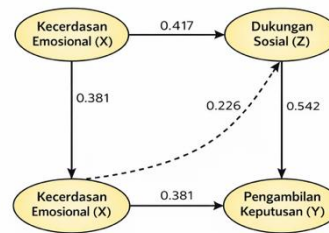
Koefisien korelasi Pearson (r) = 0.324

Signifikansi (p-value) = 0.014

Nilai korelasi sebesar 0.324 menunjukkan adanya hubungan positif antara kecerdasan emosional dan dukungan sosial. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional yang dimiliki oleh personel, maka semakin baik pula dukungan sosial yang dirasakan oleh mereka.

Nilai signifikansi sebesar $0.014 < 0.05$ menunjukkan bahwa hubungan antara kecerdasan emosional dan dukungan sosial signifikan secara statistik.

Path Analysis



Gambar 1. Path Analysis

Model analisis jalur digunakan untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung antara variabel penelitian. Pengaruh langsung kecerdasan emosional terhadap pengambilan keputusan sebesar 0.381. Pengaruh kecerdasan emosional terhadap dukungan sosial sebesar 0.417, sedangkan pengaruh dukungan sosial terhadap pengambilan keputusan sebesar 0.542.

Pengaruh Tidak Langsung

$$0.417 \times 0.542 = 0.226$$

Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung lebih kecil dibandingkan dengan pengaruh langsung. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dukungan sosial memperkuat hubungan antara kecerdasan emosional dan pengambilan keputusan, namun pengaruh utama tetap berasal dari kecerdasan emosional.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh terhadap pengambilan keputusan personel Reserse Polda FGD. Personel yang memiliki kecerdasan emosional yang baik cenderung mampu mengendalikan emosi, berpikir secara lebih rasional, serta mengambil keputusan yang lebih tepat dalam pelaksanaan tugas penyelidikan dan penyidikan. Selain itu, dukungan sosial memiliki hubungan dengan kecerdasan emosional dan pengambilan keputusan. Dukungan dari atasan, rekan kerja, maupun keluarga dapat membantu personel menghadapi tekanan kerja serta meningkatkan kepercayaan diri dalam proses pengambilan keputusan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kecerdasan emosional dan penguatan dukungan sosial menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pengambilan keputusan personel Reserse dalam menjalankan tugas kepolisian.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, R. (2020). *Pengaruh dukungan sosial terhadap kinerja karyawan dalam organisasi*.
- Feeney, B. C., & Collins, N. L. (2015). A new look at social support: A theoretical perspective on thriving through relationships. *Personality and Social Psychology Review, 19*(2), 113–147.

EduInovasi: Journal of Basic Educational Studies

Vol 6 No 1 (2026) 396–405 P-ISSN 2774-5058 E-ISSN 2775-7269

DOI: 47467/eduinovasi.v6i1.11807

- Goleman, D. (2020). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. Bantam Books.
- Klein, G. (2008). *Naturalistic decision making*. Psychology Press.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2000). Emotional intelligence as zeitgeist, as personality, and as a mental ability. In R. Bar-On & J. D. A. Parker (Eds.), *The handbook of emotional intelligence* (pp. 92–117). Jossey-Bass.
- Nusandari, A. (2019). *Peran kecerdasan emosional dalam meningkatkan kinerja individu dalam organisasi*.
- Pasolong, H. (2023). *Teori administrasi publik*. Alfabeta.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (17th ed.). Pearson Education.
- Taylor, S. E. (2006). *Health psychology* (6th ed.). McGraw-Hill.