



INSIGHT

BUSINESS AND MANAGEMENT INSIGHT WEEKLY



Dr. Darmin Ahmad Pella

EMOTIONAL INTELLIGENCE: FAKTOR DI BALIK KINERJA TIM BERKELANJUTAN

Transformasi IBM menunjukkan bahwa keberhasilan organisasi tidak hanya ditentukan oleh sistem dan teknologi, tetapi juga oleh budaya kolaborasi, komunikasi terbuka, dan emotional intelligence dalam kepemimpinan. Pengalaman tersebut menegaskan bahwa pengelolaan emosi dan kualitas interaksi menjadi faktor kunci peningkatan kolaborasi, kualitas keputusan, dan kinerja organisasi.

Mengapa ada tim yang tetap solid dan berprestasi, sementara tim lain mudah mengalami konflik dan penurunan kinerja? Seberapa besar peran emotional intelligence dalam menciptakan kinerja tim yang berkelanjutan? Pengalaman IBM menunjukkan bahwa organisasi yang mengembangkan emotional intelligence pada para pemimpinnya mampu membangun kolaborasi yang lebih efektif, meningkatkan keterlibatan karyawan, dan menciptakan kinerja tim yang lebih berkelanjutan.

IBM merupakan perusahaan teknologi global asal Amerika Serikat yang bertransformasi dari produsen perangkat keras menjadi penyedia solusi software, cloud, dan kecerdasan buatan (Artificial Intelligence). Kinerja perusahaan tetap stabil dengan pertumbuhan pendapatan 5–9% per tahun, didukung bisnis AI melalui watsonx serta akuisisi Red Hat yang memperkuat posisi IBM sebagai pemimpin hybrid cloud bagi pelanggan enterprise.

Keberhasilan organisasi ditentukan oleh keseimbangan antara sistem yang efektif dan kecerdasan emosional dalam membangun kolaborasi serta menghasilkan kinerja yang berkelanjutan.

Keberhasilan tersebut berawal dari transformasi organisasi sejak 1993 di bawah kepemimpinan Louis V. Gerstner Jr. Saat itu, IBM menghadapi budaya birokratis, komunikasi tertutup, dan kolaborasi lemah akibat dominasi silo antarunit. Melalui budaya One IBM, komunikasi terbuka, dan kolaborasi lintas fungsi, Gerstner mengubah perilaku organisasi sehingga mampu memulihkan daya saing perusahaan.

Fenomena serupa terjadi pada banyak organisasi. Digitalisasi, dashboard kinerja, dan standardisasi proses berhasil meningkatkan transparansi serta akurasi pengukuran kinerja. Namun, sistem yang semakin baik belum selalu menghasilkan kinerja tim yang lebih tinggi. Rapat sering berakhir tanpa keputusan, komunikasi berkembang menjadi defensif, tingkat kepercayaan menurun, dan konflik terus berulang akibat tekanan pencapaian target.

Kondisi tersebut menegaskan bahwa tantangan organisasi modern tidak lagi semata berada pada sistem, melainkan pada kualitas interaksi antarmanusia. Sistem mampu menyediakan data, prosedur, dan indikator, tetapi kualitas keputusan tetap dipengaruhi kemampuan individu mengelola emosi, membangun kepercayaan, dan berkolaborasi. Tanpa emotional intelligence, perbedaan pendapat mudah berubah menjadi konflik personal, tekanan kerja berkembang menjadi stres, dan komunikasi kehilangan efektivitas.

Pengalaman IBM memberikan pelajaran penting bahwa keunggulan organisasi tidak hanya lahir dari kecanggihan teknologi atau kesempurnaan sistem manajemen. Keunggulan berkelanjutan tercipta ketika budaya kolaborasi, komunikasi terbuka, kepercayaan, dan emotional intelligence berkembang menjadi bagian dari cara organisasi bekerja. Pada akhirnya, kualitas interaksi manusia menjadi faktor pembeda yang menentukan kualitas keputusan, kekuatan kolaborasi, dan keberlanjutan kinerja organisasi.



SOLUSI: EMOTIONAL INTELLIGENCE MENJADI KOMPETENSI INTI ORGANISASI BERKELANJUTAN

Transformasi pertama adalah **menggeser paradigma pengelolaan kinerja** dari orientasi sistem menuju **keseimbangan antara sistem, proses, dan manusia**. Digitalisasi, prosedur, serta indikator kinerja meningkatkan efisiensi organisasi, tetapi **tidak menjamin efektivitas kolaborasi**. Keunggulan organisasi lahir ketika kemampuan membangun hubungan kerja berkembang seiring kematangan sistem. Oleh sebab itu, **emotional intelligence** perlu ditempatkan sebagai **kompetensi inti organisasi**.

Emotional intelligence melampaui kemampuan mengendalikan emosi atau meredam konflik. Kompetensi ini mencakup **self-awareness, self-regulation, empati**, motivasi, serta kemampuan membangun hubungan kerja produktif. Kapabilitas tersebut menjaga kejernihan berpikir saat menghadapi tekanan, mengubah perbedaan menjadi diskusi konstruktif, serta menghasilkan **keputusan yang lebih objektif dan berkualitas**.

Transformasi berikutnya adalah mengubah **emotional intelligence** dari kemampuan individual menjadi kapabilitas organisasi. Pengembangannya perlu terintegrasi ke dalam kepemimpinan, manajemen talenta, pembelajaran, manajemen kinerja, serta budaya kerja. Pendekatan tersebut memastikan kecerdasan emosional tidak berhenti sebagai materi pelatihan, tetapi berkembang menjadi kompetensi strategis yang membentuk cara organisasi bekerja.

Implementasi emotional intelligence perlu tercermin melalui perilaku sehari-hari. Empati, komunikasi terbuka, kemampuan mendengarkan, pemberian umpan balik konstruktif, serta pengelolaan konflik secara sehat harus menjadi standar perilaku pada setiap level organisasi. Konsistensi perilaku tersebut membangun **budaya kolaborasi**, memperkuat kepercayaan, serta meningkatkan kualitas koordinasi antartim.



Pada akhirnya, organisasi tidak hanya memiliki sistem manajemen yang kuat, tetapi juga sumber daya manusia yang mampu bekerja secara kolaboratif, adaptif, dan tangguh menghadapi perubahan. Kombinasi antara sistem yang efektif dan **emotional intelligence** menciptakan kualitas keputusan yang lebih baik, mempercepat penyelesaian masalah, serta menghasilkan **kinerja organisasi yang berkelanjutan**.

Pegawai Puas $\neq$ Pegawai Terikat

Bisa saja mereka
nyaman, tapi belum
tentu **engaged**.

MANAGING EMPLOYEE SATISFACTION & ENGAGEMENT



By Dr. Darmin A.Pella, S.Psi., MM



Contact Us

08128175911



LANGKAH – LANGKAH IMPLEMENTASI EMOTIONAL INTELLIGENCE UNTUK KINERJA TIM BERKELANJUTAN

01

Menetapkan Emotional Intelligence sebagai Kompetensi Inti

Menetapkan emotional intelligence sebagai kompetensi utama pada setiap jabatan, terutama kepemimpinan.

02

Mengintegrasikan Emotional Intelligence ke Manajemen Kinerja

Memasukkan indikator emotional intelligence ke dalam penilaian kinerja. Evaluasi tidak hanya mengukur hasil kerja, tetapi juga kualitas kolaborasi, komunikasi, dan perilaku kerja.

03

Membangun Sistem Assessment dan Pengembangan

Melakukan assessment sebagai dasar penyusunan program pengembangan. Pelatihan, coaching, dan praktik berkelanjutan memastikan perubahan perilaku terjadi secara nyata.

04

Mengembangkan Kepemimpinan Berbasis Coaching

Mengembangkan pemimpin sebagai coach yang membangun kepercayaan, memberikan umpan balik konstruktif, dan membantu penyelesaian konflik.

05

Membangun Budaya Kolaborasi

Mendorong empati, keterbukaan, dan komunikasi dua arah sebagai budaya kerja. Lingkungan yang aman memperkuat kepercayaan serta meningkatkan efektivitas kolaborasi.

06

Membudayakan Emotional Intelligence

Mengintegrasikan nilai emotional intelligence ke dalam perilaku sehari-hari, proses kerja, dan pengambilan keputusan. Konsistensi implementasi menjadikan emotional intelligence sebagai keunggulan organisasi yang berkelanjutan.



STUDI KASUS

Sebuah perusahaan jasa mengalami stagnasi kinerja tim operasional meskipun target bisnis masih realistis. Evaluasi menunjukkan akar masalah bukan pada kompetensi teknis, melainkan kualitas interaksi antartim. Setiap divisi bekerja secara terpisah, koordinasi kurang efektif, dan budaya saling menyalahkan membuat rapat menjadi defensif sehingga penyelesaian masalah terhambat.

Upaya awal melalui penguatan sistem, seperti penambahan prosedur, pengawasan, dan pelaporan, berhasil meningkatkan disiplin administrasi tetapi belum memperbaiki kolaborasi. Konflik tetap terjadi, kepercayaan menurun, dan kinerja belum mengalami perubahan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa sistem saja tidak cukup untuk mengatasi permasalahan perilaku.

Transformasi berikutnya berfokus pada pengembangan emotional intelligence melalui pelatihan karyawan, coaching pimpinan, komunikasi terbuka, dan integrasi perilaku kolaboratif dalam manajemen kinerja. Pendekatan ini meningkatkan self-awareness, empati, pengelolaan emosi, serta kualitas hubungan kerja.

Hasilnya, komunikasi menjadi lebih terbuka, konflik lebih cepat diselesaikan, kepercayaan meningkat, dan koordinasi lintas fungsi membaik. Produktivitas serta kualitas keputusan ikut meningkat. Kasus ini menunjukkan bahwa sistem menyediakan struktur kerja, sedangkan emotional intelligence menggerakkan manusia untuk menjalankannya secara efektif. Keduanya menjadi fondasi organisasi yang adaptif dan berkinerja tinggi.

Hubungi kami untuk layanan Percepatan Pengembangan Kepemimpinan, Pengembangan Sistem Manajemen SDM, dan Manajemen Kompetensi Manajerial dan Teknis guna membangun tim yang berkolaborasi efektif, adaptif, dan kinerja berkelanjutan.

Contact us now

**DAP**
CONSULTANT

08128175911



cs@dapmanagement.com



dapmanagement.com

SERVICE EXPERIENCES TRAINING & CONSULTING



TRUSTED BY HUNDRED OF ORGANIZATION ACROSS INDUSTRIES

Berbagai project in-house training dan consulting telah kami selesaikan Bersama klien dari Kementerian/Lembaga, BUMN & BUMD, Perusahaan Swasta Nasional & Multinasional, hingga Organisasi Non-Profit di seluruh Indonesia.

Workshop and Consulting:

- KPI Evaluation and Strategic Target Capacity Up
- 5 Years Strategic Planning for All Director
- One Year Action Plan

- Perbaikan Technical Competency Directory Ajinomoto Indonesia
- Measurement Tool Design and Behavioral Based Assessment Skill Up

- Workshop Becoming a Leader to Drive Change
- Training Metode Feedback Asesmen Efektif
- Pelatihan Implementasi Manajemen Talenta

- Penyusunan Salary Structure and Reward Management

- Training Negotiation Skill - Professional Development Program (PDP)

- Future Leader Assessment & Managerial Development Program

- Talent Pool for Supervisor to Junior Manager, Junior Manager to Senior Manager, and Senior Manager to General Manager

- Tracer Study Alumni LPDP: Scholarship Impact on Home-Country Social Economic Development

- Penyusunan Peraturan Manajemen Talenta
- Penyusunan Peraturan Pengembangan SDM
- Penyusunan Kompetensi Kualitas Asesmen
- Penyusunan Peraturan Pengembangan Pola Karier

Workshop:

- Strategic Tools and KPI Evaluation
- 5 Years Strategic Planning for All Director
- One Year Action Plan

- Penilaian Akhir 51 Kegiatan Program Prioritas Kaproli Penanggung Jawab Polda

- Penyusunan Regulasi Manajemen Talenta

- Assessment Center Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama Inspektur dan Sekretaris Deputi

- Review and Update Organization Structure
- Workshop Cascading KPI
- Workshop Penyusunan KPI Korporasi

- Training Asesor Uji Kompetensi Auditor
- Pelatihan Implementasi Manajemen Talenta

SERVICE EXPERIENCES TRAINING & CONSULTING



TRUSTED BY HUNDRED OF ORGANIZATION ACROSS INDUSTRIES

Berbagai project in-house training dan consulting telah kami selesaikan Bersama kliendari Kementerian/Lembaga, BUMN & BUMD, Perusahaan Swasta Nasional & Multinasional, hingga Organisasi Non-Profit di seluruh Indonesia.

MDI
by Telkom Indonesia

- Workshop Performance Based Organization
- MDI Employee Town Hall Growth

- Penyusunan Kontrak Kinerja
- Penyusunan Kredit Point Penilaian Kinerja

ARGO MANUNGAL GROUP
ARGOPANTES

Workshop:

- Strategic Analysis for Estate and Land Management
- Refreshment Strategic Tools KPI
- 5 Years Strategic Planning for All Director
- 1 Year Action Plan for All Division

ARGO MANUNGAL GROUP
PT. ARGO MANUKA PROTEKSI

Workshop:

- Workshop Refreshment Strategic Tools KPI
- Workshop 5 Years Strategic Planning for All Director
- Workshop 1 Year Action Plan for All Division

ARGO MANUNGAL GROUP
CITRAFEED
MEGAHFEED
PT. ARGO MANUKA PROTEKSI

Workshop:

- Refreshment Strategic Tools KPI
- 5 Years Strategic Planning for All Director
- 1 Year Action Plan for All Division

argo manunggal textile
ARGO MANUNGAL GROUP

Workshop:

- Refreshment Strategic Tools KPI
- 5 Years Strategic Planning for All Director
- 1 Year Action Plan for All Division

PERTAMINA

- Penyusunan Rencana Jangka Panjang Perusahaan

PELINDO
DP3 DANA PENSUN

- Review Struktur Organisasi, Job Desc & Piagam Investasi
- Training Service Excellence
- Training Problem Solving

BKN
Badan Kepegawaian Negara

- Pedoman Cascading Target Kinerja
- Talent Management, ASN Management Training, Talent Development
- Penyusunan Studi Kasus Manajemen ASN, Pusbang BKN

GPI

- Leadership Assessment Chief and General Manager

BKPSDM
KABUPATEN MAJALENGKA

- Pengembangan Aplikasi Manajemen Talenta dan Penyusunan Panduan Manajemen Talenta

- Workshop Preliminary Planning Cycle

KOMISI APARATUR SIPIL NEGARA

- Penyusunan Instrumen Pengawasan Talent Committee dan Succession Committee

ILCS

- Leadership Training BoD -1
- Leadership Training BoD -2

ANTARA
KARTON BERKUALITAS INDONESIA

- Workshop Penyusunan Visi Misi Perusahaan

KAGAMA

- Talent Management : Strategy and Practice
- Human Capital Management 4.0

YOUR STRATEGIC HUMAN CAPITAL PARTNER

Kami adalah konsultan manajemen yang membantu perusahaan menyelaraskan strategi dan talenta untuk mendapatkan kinerja terbaik. Kami membantu klien memiliki ketangkasan adaptasi terhadap ketidakpastian dan perubahan lingkungan bisnis.

DAP Consultant bekerjasama dengan organisasi merancang organizational strategy, assesment and succession, serta leadership and competency development. Kami mendampingi perusahaan mentransformasikan kinerja, mengakselerasi manajemen talenta, dan menguatkan pengembangan kepemimpinan.

Kami mengkombinasikan kapabilitas, konsep dan praktek terbaik, serta kesediaan memahami organisasi sepenuhnya untuk membantu klien mengalami peningkatan kualitas sistem manajemen dan pertumbuhan menuju kinerja prima.

OUR CAPABILITIES



- ✓ Strategic Analysis, Development and Formulation
- ✓ Transformasi Manajemen Kinerja
- ✓ Akselerasi Manajemen Talenta
- ✓ Manajemen Perubahan
- ✓ Manajemen Kompetensi Manajerial dan Teknis
- ✓ Executive Assesment and Development
- ✓ Modifikasi Manajemen Imbal Jasa
- ✓ Percepatan Pengembangan Kepemimpinan
- ✓ Pengembangan Sistem Manajemen SDM
- ✓ Sales and Marketing Management
- ✓ Governance, Risk and Compliance
- ✓ Employee / Customer / Tracer Study Survey

One Step Toward Agile Organization

Solusi DAP Consultant

REINVENTING STRATEGY



REDEFINE OPERATIONAL

REDESIGNED HUMAN CAPABILITIES



Dipercaya oleh berbagai organisasi, mulai dari Kementerian dan Lembaga Pemerintah, BUMN dan Anak Perusahaan BUMN, Perbankan, Jasa Keuangan, Asuransi, Manufaktur, Retail & FMCG, Energi dan Infrastruktur, Pendidikan, Rumah Sakit, hingga Perusahaan Swasta Nasional dan Multinasional.

