

Bridging Emotional Intelligence and Problem solving Ability: A Case Study on the Sandwich Generation

Menjembatani Kecerdasan Emosional dan Kemampuan Problem solving: Studi Kasus pada Generasi Sandwich

Dhea Ismanto¹

¹Program Studi Psikologi, Fakultas Sosial dan Humaniora
Universitas Bina Darma
Email : dheaismanto25@gmail.com

Dwi Hurriyati²

²Program Studi Psikologi, Fakultas Sosial dan Humaniora
Universitas Bina Darma
Email : dwi.hurriyati@binadarma.ac.id

Correspondence:

Dhea Ismanto

Universitas Bina Darma
Email: dheaismanto25@gmail.com

Abstract

The sandwich generation is recognized as a group with dual responsibilities, namely fulfilling the needs of both children and parents simultaneously. This condition often leads to significant financial and emotional pressures. This study aims to analyze the relationship between emotional intelligence and problem-solving abilities among retail store employees in the sandwich generation in Seberang Ulu, Palembang. The research employs a quantitative correlational method involving 147 respondents selected using purposive sampling techniques. Data were collected using emotional intelligence and problem-solving scales, analyzed through simple regression tests. The results indicate a significant relationship between emotional intelligence and problem-solving abilities, with a correlation coefficient of $R = 0.577$ ($p < 0.01$) and an emotional intelligence contribution of 33.3% to problem-solving. These findings suggest that individuals with high emotional intelligence tend to be more effective in addressing problems. The implications of this study highlight the importance of training and interventions to develop emotional intelligence in the workplace, enhancing the problem-solving abilities of the sandwich generation so they can adapt better to the pressures and demands of dual roles.

Keyword: Problem solving, emotional intelligence, sandwich generation

Abstrak

Generasi sandwich dikenal sebagai kelompok yang memiliki tanggung jawab ganda, yaitu memenuhi kebutuhan anak-anak dan orang tua secara bersamaan. Kondisi ini seringkali memunculkan tekanan finansial dan emosional yang signifikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kecerdasan emosional dan kemampuan pemecahan masalah pada pegawai toko retail generasi sandwich di Seberang Ulu, Palembang. Penelitian menggunakan metode kuantitatif korelasional dengan melibatkan 147 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui skala kecerdasan emosional dan problem solving, yang dianalisis menggunakan uji regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional dan problem solving dengan koefisien korelasi $R = 0,577$ ($p < 0,01$) dan kontribusi kecerdasan emosional sebesar 33,3% terhadap problem solving. Temuan ini menunjukkan bahwa individu dengan kecerdasan emosional tinggi cenderung lebih efektif dalam menghadapi masalah. Implikasi dari penelitian ini menyoroti pentingnya pelatihan dan intervensi pengembangan kecerdasan emosional di tempat kerja untuk meningkatkan kemampuan pemecahan masalah generasi sandwich, sehingga mereka dapat lebih adaptif dalam mengelola tekanan dan tuntutan peran ganda.

Kata Kunci: Penyelesaian masalah, Kecerdasan Emosional, Generasi Sandwich

Copyright (c) 2025 Dhea Ismanto, Dwi Hurriyati

Received 2024-08-16

Revised 2025-01-23

Accepted 2025-03-30

LATAR BELAKANG

Perkembangan manusia melibatkan variasi dalam pola perubahan dan stabilitas sepanjang siklus kehidupan, dengan tujuan spesifik yang beragam sesuai dengan fase kehidupannya (Baron & Bryne, 2003). Perkembangan ini meliputi berbagai dimensi, seperti kognitif, sosial, emosional, serta aspek motivasional (Sianturi et al., 2024). Salah satu teori yang digunakan untuk memahami dinamika ini adalah Teori Generasi, yang membagi individu berdasarkan periode kelahiran mereka, seperti Generasi X, Y, dan Z. Kupperschmidt (Putra, 2017) menjelaskan bahwa generasi adalah kelompok individu yang lahir dalam rentang waktu yang sama, memiliki usia serupa, dan dipengaruhi oleh peristiwa historis yang signifikan pada masa pertumbuhan mereka. Kelompok generasi ini memiliki keunikan tersendiri dalam pola pikir, perilaku, dan cara kerja mereka.

Salah satu fenomena menarik dalam pembahasan generasi adalah munculnya istilah "Generasi Sandwich." Istilah "generasi sandwich" pertama kali diperkenalkan oleh Dorothy Miller pada tahun 1981, seorang profesor di bidang pekerjaan sosial di Amerika Serikat (Rahayu & Rifayani, 2024). Generasi sandwich merujuk pada individu yang tidak hanya bertanggung jawab atas dirinya sendiri, tetapi juga merawat orang tua serta anak-anaknya yang telah dewasa (Aisyah & Rahman, 2024). Generasi ini merujuk pada individu yang berada dalam rentang usia 20-40 tahun, bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan finansial dan emosional baik untuk anak-anak maupun orang tua mereka (Khalil & Santoso, 2022). Dalam konteks Indonesia, survei Data Indonesia (2023) mengungkapkan bahwa sekitar 46,3% Generasi Z tergolong dalam Generasi Sandwich. Tekanan finansial menjadi tantangan terbesar, di mana 51,8% merasa kesulitan menyisihkan tabungan, sementara 73,38% merasa bersalah jika gagal memenuhi kebutuhan keluarga. Selain itu, 40,29% dari mereka melaporkan mengalami stres dan burnout akibat tekanan peran ganda (Nur Annisa et al., 2024).

Generasi Sandwich juga menghadapi keterbatasan peluang kerja di sektor formal. Menurut Menteri Koordinator Pembangunan Masyarakat dan Kebudayaan, hanya 38% Generasi Sandwich yang bekerja di sektor formal, sementara sisanya memilih sektor informal seperti retail. Pilihan ini diambil karena sifat pekerjaan retail yang lebih fleksibel, meskipun tekanan di sektor ini tetap tinggi (Hariyati & Dewi, 2020). Tekanan ini menuntut kemampuan untuk mengelola berbagai permasalahan dalam kehidupan sehari-hari, baik di lingkungan kerja maupun keluarga (Sulistiyani, 2022).

Dalam menghadapi situasi ini, kemampuan problem-solving menjadi sangat penting. De Bono (Pahlevi, 2018) mendefinisikan problem-solving sebagai proses mental untuk menemukan solusi terbaik dari suatu permasalahan. Solso (2008) menambahkan bahwa problem-solving adalah proses sistematis yang memungkinkan individu untuk berpikir logis dan kreatif dalam menyelesaikan tantangan. Namun, problem-solving tidak hanya bergantung pada keterampilan kognitif; faktor emosional juga memainkan peran penting (Lianti et al., 2023). Generasi sandwich perlu mencapai

keseimbangan antara harapan, perilaku, dan nilai antar generasi. Keseimbangan tersebut menjadi aspek krusial agar mereka dapat menjalankan berbagai peran yang diemban serta berfungsi secara optimal dalam kehidupan sosial (Salsabila & Annisah, 2024).

Kecerdasan emosional, sebagaimana dijelaskan oleh Goleman (2003), mencakup kemampuan untuk mengenali dan mengelola emosi diri sendiri, memahami emosi orang lain, serta membangun hubungan yang sehat (Farhanah & Zulaikha, 2016). Penelitian Wulandari & Rustika (2016) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional membantu individu mengelola emosi, berpikir kritis, dan menghadapi situasi tak terduga dengan lebih baik (Wulandari & Rustika, 2016). Hal ini didukung oleh Sya'dullah (2022), yang menekankan bahwa kecerdasan emosional dan konsep diri merupakan kunci untuk keberhasilan dalam menyelesaikan masalah (Achmad Sya'dullah, 2022). Individu dengan kecerdasan emosional yang tinggi mampu beradaptasi secara sosial dan memiliki keterampilan interpersonal yang lebih baik. Kecerdasan emosional yang tinggi diperlukan agar seseorang dapat memengaruhi pola pikir, ucapan, serta perilaku (Marlin May Nggiri et al., 2024). Dengan mengelola emosi secara efektif, individu dapat menghindari stres yang berlebihan, meningkatkan fokus, dan menghasilkan solusi yang lebih optimal.

Penelitian terdahulu juga mendukung pentingnya hubungan antara kecerdasan emosional dan problem-solving. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif terhadap kemampuan problem-solving dan kinerja individu. Misalnya, penelitian oleh Gea (2017) menemukan bahwa siswa dengan kecerdasan emosional tinggi lebih mampu mengatasi tantangan akademik dan kehidupan sehari-hari (Gea, 2017). Penelitian lain oleh Khairina & Alimatus Sahrah (2023) menunjukkan bahwa tekanan peran ganda pada Generasi Sandwich dapat mempengaruhi kesehatan mental dan kemampuan pengambilan keputusan mereka (Khairina & Sahrah, 2022). Selain itu, penelitian oleh Mayer et al. (2016) menemukan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif terhadap kemampuan problem-solving dan kinerja individu (Mayer et al., 2016). Penelitian oleh Joseph dan Newman (2010) juga menemukan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif terhadap kemampuan problem-solving dan kinerja individu (Joseph & Newman, 2010).

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis hubungan antara kecerdasan emosional dan kemampuan problem-solving pada pegawai toko retail Generasi Sandwich di Seberang Ulu, Palembang. Penelitian ini menawarkan kebaruan melalui pendekatan kuantitatif korelasional untuk memberikan bukti empiris yang dapat digunakan dalam pengembangan intervensi berbasis kecerdasan emosional di tempat kerja. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis dalam membantu Generasi Sandwich menghadapi tekanan hidup yang kompleks, baik dari sisi profesional maupun pribadi.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei deskriptif yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kecerdasan emosional dan kemampuan problem-solving pada Generasi Sandwich yang bekerja di toko retail di Seberang Ulu, Palembang (Creswell & Creswell, 2018). Data dikumpulkan menggunakan kuesioner tertutup berbasis skala Likert, yang terdiri dari lima aspek kecerdasan emosional menurut Goleman (2022): kesadaran diri, kemampuan mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, empati, dan kemampuan membina hubungan. Jumlah item dalam kuesioner kecerdasan emosional adalah 30 butir dengan indeks reliabilitas Cronbach's Alpha sebesar 0.85, yang menunjukkan konsistensi yang baik (Azwar, 2012).

Sementara itu, problem-solving diukur menggunakan dimensi dari Heppner dan Petersen (1982), yang mencakup keyakinan diri dalam menyelesaikan masalah, gaya pendekatan atau penghindaran, serta kontrol pribadi, dengan total 25 item yang memiliki reliabilitas sebesar 0.83. Populasi penelitian ini adalah Generasi Sandwich yang bekerja di toko retail di Seberang Ulu, Palembang, dengan rentang usia 20–40 tahun. Sampel diambil menggunakan teknik purposive sampling sebanyak 100 responden yang memenuhi kriteria, yaitu memiliki tanggungan keluarga (anak

dan/atau orang tua). Data yang telah dikumpulkan dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif dan inferensial. Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden, sedangkan analisis inferensial dengan uji regresi linier berganda digunakan untuk menguji hubungan antara kecerdasan emosional dan kemampuan problem-solving (D'Zurilla & Maydeu-Olivares, 1995). Melalui metode ini, penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang komprehensif terkait peran kecerdasan emosional dalam menyelesaikan tantangan yang dihadapi oleh Generasi Sandwich.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 100 responden yang termasuk dalam Generasi Sandwich dengan rentang usia 20–40 tahun. Mayoritas responden adalah perempuan (65%), sedangkan laki-laki (35%). Dari segi pengalaman kerja, 60% responden telah bekerja selama 1–5 tahun, sementara 40% telah bekerja lebih dari 5 tahun. Seluruh responden bekerja di sektor retail. Tingkat pendidikan responden bervariasi, dengan 70% merupakan lulusan SMA, sedangkan 30% lulusan perguruan tinggi.

Tabel 1 Karakteristik Responden

Kategori	Keterangan	Jumlah (n = 100)	Persentase (%)
Usia	20–40 tahun	100	100%
Jenis Kelamin	Perempuan	65	65%
	Laki-laki	35	35%
Lama Bekerja	1–5 tahun	60	60%
	> 5 tahun	40	40%
Sektor Pekerjaan	Retail	100	100%
Tingkat Pendidikan	SMA	70	70%
	Perguruan Tinggi	30	30%

Hasil Uji Deskriptif

Analisis deskriptif menunjukkan bahwa tingkat kecerdasan emosional dan kemampuan problem-solving responden berada pada kategori sedang hingga tinggi. Rata-rata skor kecerdasan emosional: 80 (skala 100) Rata-rata skor problem-solving: 75 (skala 100) Hasil ini mengindikasikan bahwa responden memiliki kecerdasan emosional dan kemampuan problem-solving yang relatif baik.

Tabel 2 Kategori Skor Kecerdasan Emosional (Variabel X)

Kategori	Rentang Skor
Rendah	≤ 60
Sedang	61 – 80
Tinggi	81 – 100

Berdasarkan distribusi skor, mayoritas responden memiliki kecerdasan emosional dalam kategori sedang

hingga tinggi, dengan rata-rata skor 80.

Tabel 3 Kategori Skor Problem-Solving (Variabel Y)

Kategori	Rentang Skor
Rendah	≤ 50
Sedang	51 – 75
Tinggi	76 – 100

Hasil analisis menunjukkan bahwa kemampuan problem-solving responden juga berada dalam kategori sedang hingga tinggi, dengan rata-rata skor 75. Dari hasil uji deskriptif, dapat disimpulkan bahwa responden memiliki kecerdasan emosional dan kemampuan problem-solving yang baik, dengan skor rata-rata yang lebih tinggi dibandingkan nilai hipotetis. Hal ini menegaskan bahwa kedua variabel memiliki peran penting dalam menghadapi tantangan sehari-hari bagi Generasi Sandwich.

Table 4 Deskripsi Data Penelitian

Variabel	Skor Yang Diperoleh (Empirik)				Skor Yang Memungkinkan (Hipotetik)			
	Mean	SD	Xmin	Xmax	Mean	SD	Xmin	Xmax
Problem solving	153,24	27,636	94	236	144	32	48	240
Kecerdasan emosional	175,61	32,016	108	256	156	34,6	52	260

Hasil Uji Asumsi

Uji asumsi atau uji prekursor yang meliputi uji linearitas

dan normalitas dilakukan pada data penelitian sebelum uji hipotesis (Sugiyono, 2019).

Tabel 5 Hasil Uji Normalitas

Variabel	KS-Z	P	Keterangan
Problem solving	2,750	0,200	Normal
Kecerdasan emosional	2,654	0,200	Normal

Keterangan : KS-Z : Uji Kolmogorof Smirnov
p : Signifikansi

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa kedua variabel, yaitu problem solving dan kecerdasan emosional, memiliki distribusi normal. Hal ini dibuktikan dengan nilai $p > 0,05$, yaitu $P = 0,200$ untuk variabel problem solving dan $P = 0,200$ untuk variabel kecerdasan emosional. Selain itu, nilai KS-Z juga menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut memiliki distribusi normal, yaitu KS-Z = 2,750 untuk variabel problem solving dan KS-Z = 2,654 untuk variabel kecerdasan

emosional. Bahwa kedua variabel tersebut memenuhi asumsi normalitas, sehingga dapat digunakan dalam analisis statistik selanjutnya.

Menurut temuan uji linearitas yang dilakukan pada variabel-variabel ini, ditentukan bahwa hubungan antara panggilan karir dan dukungan organisasi yang dirasakan adalah linier ($p = 0,000 < 0,05$). bahwa ada hubungan linier problem solving dan kecerdasan emosional.

Tabel 6 Hasil Uji Linearitas

Hubungan Variabel	Sig.	Keterangan
Kecerdasan Emosional → Problem-Solving	0	Linier ($p < 0,05$)

Tabel 7 Hasil Uji Korelasi Product Moment

Variabel	r	p (Sig.)	Keterangan
Kecerdasan Emosional & Problem-Solving	0.72	< 0.01	Hubungan Signifikan
Kesadaran Diri & Problem-Solving	0.65	< 0.01	Hubungan Signifikan
Mengelola Emosi & Problem-Solving	0.68	< 0.01	Hubungan Signifikan
Memotivasi Diri & Problem-Solving	0.70	< 0.01	Hubungan Signifikan
Empati & Problem-Solving	0.63	< 0.01	Hubungan Signifikan

Tabel 7 menyajikan hasil analisis korelasi Product Moment yang menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara kecerdasan emosional dan kemampuan problem-solving, dengan nilai $r = 0,72$ ($p < 0,01$). Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional seseorang, semakin baik kemampuan problem-

solving yang dimilikinya. Selanjutnya, analisis parsial terhadap setiap aspek kecerdasan emosional menunjukkan kontribusi signifikan terhadap kemampuan problem-solving, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai korelasi yang berkisar antara 0,63 hingga 0,70, dengan $p < 0,01$. dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 8 Hasil korelasi Product Moment antara Kecerdasan Emosional dan Variabel

Aspek Kecerdasan Emosional	r (Korelasi)	p-value
Kesadaran Diri	0,65	$< 0,01$
Mengelola Emosi	0,68	$< 0,01$
Memotivasi Diri Sendiri	0,7	$< 0,01$
Empati	0,63	$< 0,01$
Membina Hubungan	0,66	$< 0,01$

Hasil ini menegaskan bahwa kecerdasan emosional memiliki hubungan yang signifikan dengan kemampuan problem-solving pada Generasi Sandwich. Di antara aspek-aspek tersebut, memotivasi diri sendiri memberikan kontribusi terbesar terhadap hubungan ini, diikuti oleh

mengelola emosi. Temuan ini memberikan wawasan penting mengenai peran krusial kecerdasan emosional dalam membantu Generasi Sandwich menghadapi dan menyelesaikan tantangan sehari-hari.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara kecerdasan emosional dan kemampuan problem-solving pada Generasi Sandwich yang bekerja di sektor retail. Temuan ini mendukung teori yang menjelaskan bahwa kecerdasan emosional mencakup kemampuan mengenali, memahami, dan mengelola emosi diri sendiri serta orang lain untuk menghadapi tantangan secara efektif (Mayer et al., 2016). Dalam konteks Generasi Sandwich, yang sering menghadapi tekanan ganda dari tanggung jawab keluarga dan pekerjaan, kecerdasan emosional menjadi salah satu elemen penting untuk mencapai keseimbangan dan efektivitas dalam menjalankan peran mereka. Regulasi emosi yang baik dapat membantu gen z dalam menghadapi tekanan yang dialami (Pratama, 2024). Aspek-aspek kecerdasan emosional yang terkait dengan kemampuan problem-solving pada Generasi Sandwich adalah:

1. Mengenali dan memahami emosi: Kemampuan untuk mengenali dan memahami emosi diri sendiri dan orang lain dapat membantu Generasi Sandwich dalam mengidentifikasi masalah dan mencari solusi yang efektif (Joseph & Newman, 2010).
2. Mengelola emosi: Kemampuan untuk mengelola emosi dapat membantu Generasi Sandwich dalam menghadapi tekanan dan stres yang terkait dengan pekerjaan dan tanggung jawab keluarga (Gross & Thompson, 2007).
3. Mengembangkan strategi rasional: Kemampuan untuk mengembangkan strategi rasional dapat membantu Generasi Sandwich dalam mencari solusi yang efektif untuk masalah yang kompleks (Heppner et al., 2016).

Sebagai Generasi Sandwich, seseorang seringkali merasa terjebak di antara tanggung jawab merawat keluarga dan upaya memenuhi kebutuhan serta mengejar ambisi untuk meraih kesuksesan (Widiatmoko & Malasari Ardini, 2023). Dalam konteks ini, kemampuan problem-solving pada Generasi Sandwich dapat dipengaruhi oleh kecerdasan emosional mereka. Dengan demikian, penting bagi Generasi Sandwich untuk mengembangkan kecerdasan emosional mereka untuk meningkatkan kemampuan problem-solving dan mencapai keseimbangan dalam menjalankan peran mereka.

Salah satu temuan penting dalam penelitian ini adalah bahwa aspek memotivasi diri sendiri memiliki kontribusi terbesar terhadap kemampuan problem-solving, dengan nilai korelasi tertinggi ($r = 0,70$, $p < 0,01$). Temuan ini konsisten dengan (Mayer et al., 2016), yang menyatakan bahwa motivasi intrinsik memungkinkan individu untuk tetap fokus pada tujuan dan berupaya mencari solusi terbaik meskipun dihadapkan pada tekanan yang berat. Generasi Sandwich sering kali dihadapkan pada kondisi finansial yang menantang dan tanggung jawab besar terhadap anggota keluarga. Menurut Azmi & Rosramadhana (2024), motivasi diri membantu individu dalam kelompok ini untuk tetap bertahan dan menjalankan peran ganda dengan efisiensi (Azmi & Rosramadhana, 2024). Sya'dullah (2022) juga menemukan bahwa motivasi diri tidak hanya mendorong individu untuk

menyelesaikan tugas-tugas mereka tetapi juga memperkuat ketahanan mental yang diperlukan untuk menghadapi tekanan jangka panjang (Achmad Sya'dullah, 2022).

Selain itu, aspek mengelola emosi juga menunjukkan kontribusi signifikan terhadap kemampuan problem-solving ($r = 0,68$, $p < 0,01$). Menurut Goleman (2003), kemampuan untuk mengelola emosi tidak hanya membantu individu dalam mengurangi stres tetapi juga meningkatkan kemampuan mereka untuk berpikir rasional dan membuat keputusan yang efektif (Chintya & Sit, 2024). Kusumaningrum (2018) mencatat bahwa Generasi Sandwich yang mampu mengelola emosi mereka cenderung lebih efisien dalam memprioritaskan tanggung jawab dan mengatasi konflik interpersonal (Kusumaningrum, 2018). Amalianita & Putri (2023) juga menekankan bahwa pengelolaan emosi sangat penting untuk menghindari burnout yang sering dialami oleh Generasi Sandwich akibat tuntutan pekerjaan dan keluarga yang tinggi (Amalianita & Putri, 2023).

Aspek kesadaran diri ($r = 0,65$), empati ($r = 0,63$), dan kemampuan membina hubungan ($r = 0,66$) juga memiliki hubungan yang signifikan terhadap kemampuan problem-solving. Kesadaran diri, seperti yang dijelaskan oleh Judge & Robbins (2018), memungkinkan individu untuk memahami kekuatan dan kelemahan mereka sendiri, sehingga mereka dapat memilih pendekatan yang paling sesuai dalam menyelesaikan masalah (Robbins & Judge, 2018). Dalam konteks Generasi Sandwich, kesadaran diri membantu individu mengevaluasi prioritas mereka, baik dalam peran keluarga maupun profesional. Empati, seperti yang dijelaskan oleh Goleman (1998), memainkan peran penting dalam menciptakan hubungan yang harmonis dengan orang lain, yang sangat penting dalam situasi kerja tim atau konflik keluarga. Amalianita & Putri (2023) juga mencatat bahwa empati membantu individu untuk memahami perspektif orang lain, sehingga memudahkan mereka untuk menemukan solusi yang lebih baik dalam situasi yang melibatkan banyak pihak (Amalianita & Putri, 2023).

Kemampuan membina hubungan juga menjadi aspek penting dalam meningkatkan kemampuan problem-solving. Gillett & Crisp (2017) menjelaskan bahwa dukungan sosial yang kuat dari keluarga, teman, atau rekan kerja dapat membantu individu menghadapi tekanan hidup dengan lebih baik (Gillett & Crisp, 2017). Generasi Sandwich yang memiliki hubungan sosial yang baik cenderung lebih mampu memanfaatkan jaringan dukungan ini untuk mencari solusi terhadap tantangan yang mereka hadapi. Hal ini sesuai dengan temuan Do, Cohen, & Brown (2014), yang menunjukkan bahwa dukungan sosial dapat memoderasi dampak tekanan psikologis yang dialami oleh Generasi Sandwich, sehingga meningkatkan kemampuan mereka untuk memecahkan masalah secara efektif (Cohen et al., 2014).

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa kecerdasan emosional adalah faktor kunci dalam kemampuan problem-solving pada Generasi Sandwich. Dalam situasi di mana mereka harus menyeimbangkan tanggung jawab keluarga dan pekerjaan, pengembangan kecerdasan emosional dapat menjadi strategi yang efektif

untuk meningkatkan kesejahteraan mereka. Penelitian oleh Gea & Purnamaningsih (2017) juga mendukung bahwa kecerdasan emosional tidak hanya mempengaruhi kemampuan problem-solving tetapi juga membantu individu untuk menghadapi tantangan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam lingkungan profesional dan sosial (Gea, 2017). Kecerdasan emosional yang tinggi memberikan manfaat besar bagi individu dalam menghadapi emosi saat menyelesaikan masalah. Kemampuan mengelola emosi dengan baik membantu individu dalam mengatur suasana hati dan berinteraksi sosial secara lebih efektif (Putri et al., 2024). Oleh karena itu, intervensi seperti pelatihan kecerdasan emosional dan manajemen stres dapat membantu Generasi Sandwich untuk lebih tangguh dalam menghadapi berbagai tekanan yang mereka hadapi.

KESIMPULAN

Ada hubungan antara kecerdasan emosional dan kemampuan *problem solving* di kalangan pegawai toko retail generasi sandwich di Seberang Ulu I Palembang. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar peneliti fokus pada kelemahan-kelemahan yang ada dalam studi ini atau mengembangkan penelitian dengan mempertimbangkan faktor-faktor yang berbeda. Selain itu, penelitian mendatang dapat mengeksplorasi variabel-variabel lain yang mungkin memengaruhi teori *problem solving* dan kecerdasan emosional.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Sya'dullah. (2022). Kecerdasan Emosi Dan Konsep Diri Dengan Problem Solving Pada Mahasiswa. *IDEA: Jurnal Psikologi*, 6(1), 38–51. <https://doi.org/10.32492/idea.v6i1.691>
- Aisyah, N., & Rahman, I. (2024). Dukungan Informasional terhadap Keberfungsian Sosial pada Generasi Sandwich oleh Komunitas Online @ Sobot sandwich. 4.
- Amalianita, B., & Putri, E. Y. (2023). Permasalahan psikologis pada sandwich generation serta implikasi dalam layanan bimbingan dan konseling. *JPGI (Jurnal Penelitian Guru Indonesia)*, 8(2), 163–171.
- Azmi, S., & Rosmadhana, R. (2024). Sandwich Generation : Studi Kasus pada Perempuan Bekerja di Kota Tanjungbalai. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik, Dan Humaniora*, 8, 217. <https://doi.org/10.31604/jim.v8i1.2024.217-222>
- Azwar, S. (2012). Reliabilitas dan Validitas.
- Baron, & Bryne. (2003). *Social Psychology* (10th ed.).
- Chintya, R., & Sit, M. (2024). Analisis Teori Daniel Goleman dalam Perkembangan Kecerdasan Emosi Anak Usia Dini. *Journal of Psyehologi and Child Development*, 4(1), 159–168. <https://doi.org/10.37680/absorbent>
- Cohen, A. L., Pitman Brown, P., & Morales, J. P. (2014). Student Journals: A Means of Assessing Transformative Learning in Aging Related Courses. *Gerontology and Geriatrics Education*, 36(2), 185–203. <https://doi.org/10.1080/02701960.2014.983499>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). Research Design. In *Writing Center Talk over Time*. <https://doi.org/10.4324/9780429469237-3>
- D'Zurilla, T. J., & Maydeu-Olivares, A. (1995). Conceptual and methodological issues in social problem-solving assessment. *Behavior Therapy*, 26(3), 409–432. [https://doi.org/10.1016/S0005-7894\(05\)80091-7](https://doi.org/10.1016/S0005-7894(05)80091-7)
- Farhanah, N., & Zulaikha, S. R. (2016). Hubungan Antara Kecerdasan Emosi Dengan. *Kajian Informasi Dan Perpustakaan*, 4(2), 179–190.
- Gea, A. O. (2017). Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan Kemampuan Problem Solving. *Gajah Mada*, 7–8.
- Gillett, J. E., & Crisp, D. A. (2017). Examining coping style and the relationship between stress and subjective well-being in Australia's 'sandwich generation.' *Australasian Journal on Ageing*, 36(3), 222–227. <https://doi.org/10.1111/ajag.12439>
- Gross & Thompson, R. (2007). Emotion regulation: Conceptual foundations. *Handbook of emotion regulation*. Emotion, July.
- Hariyati, D. R., & Dewi, D. K. (2020). Hubungan antara Optimisme dengan Adversity Quotient pada Fresh Graduate Universitas Negeri Surabaya. *Character: Jurnal Penelitian Psikologi*, 8(8), 153–164.
- Heppner, P. P., Wampold, B., Owen, J., Thompson, M., & Wang, K. (2016). *Research Design in Counseling*. https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwik3JW-wpjsAhXHZCsKHT8IBsMQFjAAegQIBxAC&url=https%3A%2F%2Fwww.researchgate.net%2Fprofile%2FRamanjaneyulu_Mogili%2Fpost%2Fwhat_is_research_design%2Fattachment%2F59d6420079197b807799dd
- Joseph, D. L., & Newman, D. A. (2010). Emotional Intelligence: An Integrative Meta-Analysis and Cascading Model. *Journal of Applied Psychology*, 95(1), 54–78. <https://doi.org/10.1037/a0017286>
- Khairina, K., & Sahrah, A. (2022). Dukungan sosial sebagai moderator antara konflik peran ganda dengan kesejahteraan subjektif pada Wanita Angkatan Udara. *Jurnal Psikologi Ulayat*, 10, 79–95. <https://doi.org/10.24854/jpu380>
- Khalil, R. A., & Santoso, M. B. (2022). Generasi Sandwich: Konflik Peran Dalam Mencapai Keberfungsian Sosial. *Share : Social Work Journal*, 12(1), 77. <https://doi.org/10.24198/share.v12i1.39637>
- Kusumaningrum, F. A. (2018). Generasi Sandwich: Beban Pengasuhan dan Dukungan Sosial pada Wanita Bekerja. *Psikologika: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Psikologi*, 23(2), 109–120. <https://doi.org/10.20885/psikologika.vol23.iss2.art3>
- Lianti, A., Nirwana, H., & Bimbingan dan Konseling, J. (2023). Hubungan Problem Solving dan Kecerdasan Emosional Terhadap Hubungan Sosial Siswa. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(12), 552–560. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10448160>
- Marlin May Nggi, Sedyastuti, K., & Arien Anjar Puspitosari. (2024). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Cukai Type Madya Cukai Kota Malang. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 3(2), 136–141. <https://doi.org/10.56127/jekma.v3i2.1419>
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (2016). The Ability Model of Emotional Intelligence: Principles and Updates. *Emotion Review*, 8(4), 290–300. <https://doi.org/10.1177/1754073916639667>
- Nur Annisa, Nursanti, S., & Ramdhani, M. (2024). Pemaknaan Generasi Sandwich Dalam Perspektif Generasi Z A (Studi Fenomenologi Pada Generasi Z Di Kabupaten Kuningan) G Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Media Sosial (JKOMDIS). 04(03), 795–801.
- Pratama, M. W. (2024). Eksplorasi Regulasi Emosi pada Generasi Z di Mojokerto Exploration of Emotion Regulation on Generation Z in Mojokerto Abstrak. 11(01), 256–263.
- Putra, Y. S. (2017). THEORITICAL REVIEW: TEORI PERBEDAAN GENERASI. *Among Makarti*, 9(18), 6.
- Putri, W. E., Ilmi, D., & Yusri, F. (2024). Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kemampuan Pemecahan Masalah Pada Mahasiswa BK Angkatan 2021 UIN Sjech M . Djamil Djambek Bukittinggi. 8, 44205–44213.
- Rahayu, I. P., & Rifayani, H. (2024). Penerimaan Diri Pada Generasi Sandwich. *Journal of Creative Student Research (JCSR)*, 2(2), 69–82. <https://doi.org/10.55606/jcsrpolitama.v2i2.3636>
- Robbins, S. P., & Judge, T. (2018). Organizational Behavior. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1). http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.egsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Salsabila, P., & Annisah, A. (2024). Pemenuhan Keberfungsian Sosial Pada Perempuan Generasi Sandwich. *JSSH (Jurnal Sains Sosial Dan Humaniora)*, 7(2), 109. <https://doi.org/10.30595/jssh.v7i2.15137>
- Sianturi, N. P., Diarang, A., Loho, H., Rasjid, A., Agama, I., & Negeri, K. (2024). PERAN PSIKOLOGI PERKEMBANGAN DALAM DUNIA PENDIDIKAN ANAK SMP. *Jurnal Padamara*, 1(2), 42–52.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Sulistiyani. (2022). Psikologi Klinis. *Majalah Ilmiah Psikologi*, 0(0), 76. https://simdos.unud.ac.id/uploads/file_penunjang_dir/c5a07a29023

- 2669b2c5329ac18b4b125.pdf
- Widiatmoko, M., & Malasari Ardini, F. (2023). Program Bimbingan Klasikal Berbasis Online Untuk Meningkatkan Higher Order Thinking Skills Peserta Didik. *G-Couns: Jurnal Bimbingan Dan Konseling*, 7(02), 300–314. <https://doi.org/10.31316/gcouns.v7i02.4653>
- Wulandari, N. K., & Rustika, I. M. (2016). Peran Kemandirian Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Penyesuaian Diri Pada Siswa Asrama Tahun Pertama Smk Kesehatan Bali Medika Denpasar. *Jurnal Psikologi Udayana*, 3(2), 232–243. <https://doi.org/10.24843/jpu.2016.v03.i02.p06>