

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pendidikan merupakan usaha sadar dan terencana untuk menciptakan suasana belajar dan proses pembelajaran supaya peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan *spiritual*, keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan bagi dirinya, masyarakat, bangsa dan negara (Depdiknas, 2003: 1).

Berdasarkan pendapat di atas, tujuan dari pendidikan adalah untuk mengembangkan potensi supaya anak memiliki kekuatan *spiritual* keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan bagi dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara. Akan tetapi ditemukan fakta bahwa masih belum tercapainya tujuan dari pendidikan tersebut. Hal ini terbukti disaat peserta didik masih belum menunjukkan adanya potensi yang mengacu pada sikap kepribadian, salah satunya kepekaan sosial terhadap lingkungan sekitar. Kondisi seperti ini terjadi akibat perkembangan zaman yang semakin *modern* dan menumbuhkan sikap *egoisme* serta *individualisme* pada diri peserta didik, akibatnya peserta didik kurang memiliki kepekaan sosial dan *empati* terhadap persoalan yang dihadapi orang lain.

Ditambah dengan perkembangan teknologi saat ini yang menjadikan seorang pendidik lebih dominan menjadi *fasilitator* dan *motivator* dalam pembelajaran. Peserta didik dengan mudah dapat menemukan sumber belajar dari lingkungan sekitarnya maupun melalui perangkat Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), akan tetapi dibalik perkembangan teknologi tersebut timbul masalah baru terutama pada aspek sikap sosial dan keaktifan peserta didik. Sikap yang terlihat mulai memudar pada generasi sekarang diantaranya adalah Kepekaan Sosial

Kepekaan sosial peserta didik terhadap lingkungan sekitar sudah semakin luntur dan terkikis. Seringkali peserta didik melihat sampah yang tercecer, mereka Kepekaan sosial peserta didik terhadap lingkungan sekitar sudah semakin luntur dan terkikis. Seringkali peserta didik melihat sampah yang tercecer, mereka akan memperdulikannya. Setelah mereka diminta guru untuk memungutnya, baru mereka akan memungut sampah tersebut, bahkan akan berargumen bahwa itu bukan sampahnya atau alasan lain dengan mengabaikan bahwa lingkungan tersebut adalah tempat dimana mereka tinggal. Peserta didik juga terlihat kurang bersemangat dalam aktivitas belajar. Sebagian besar cenderung pasif dan hanya mengikuti pembelajaran dengan mendengar dan melakukan instruksi dari guru. Sikap kepekaan sosial ini sangat dipengaruhi oleh lingkungan sekitar seperti lingkungan keluarga, lingkungan sekolah dan lingkungan masyarakat. Pengaruh dari lingkungan itulah peserta didik mendapatkan nilai-nilai tentang kepekaan sosial yang kemudian akan menjadi bekal peserta didik untuk membantu orang lain dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi orang lain. Misalnya saling tolong-menolong sesama teman seusianya, membantu orang tua di rumah, atau ikut kerja bakti bersama masyarakat sekitar.

Selain mengembangkan karakter kepribadian yang memiliki kepekaan sosial, pendidikan juga bertujuan mengembangkan karakter peserta didik yang memiliki kecerdasan dalam berpikir, rasa penasaran dalam diri peserta didik sehingga memiliki rasa ingin tahu. Lingkungan sekolah mempunyai peran penting dalam mengembangkan sikap kepekaan sosial pada anak, maka guru harus dapat membangkitkan rasa ingin tahu peserta didik, membentuk karakter peserta didik yang kritis dalam menghadapi berbagai situasi. Tetapi banyak kendala yang menghambat tercapainya tujuan tersebut. Permasalahan tersebut diantaranya adalah sumber daya manusia yang masih belum dimaksimalkan sebagai pendidik, keterbatasan sarana prasarana pendidikan hingga permasalahan di berbagai bidang kehidupan yang ikut mempengaruhi pendidikan di Indonesia.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara pada beberapa guru dan peserta didik kelas IV di Gugus Karangkusuma Kecamatan Mranggen Kabupaten Demak pada bulan Nopember 2020, diperoleh data bahwa dari 208 peserta didik

rata-rata memiliki tingkat kepekaan sosial dan kemampuan berpikir kritis yang rendah. Hal ini dapat terlihat ketika peserta didik melihat temannya memerlukan bantuan, mereka tidak memperdulikannya atau mereka baru membantunya jika diminta. Peserta didik juga terlihat kurang bersemangat dalam mengikuti aktivitas belajar. Sebagian besar cenderung pasif dan hanya mengikuti pembelajaran dengan mendengar dan melakukan instruksi dari guru. Hal ini perlu dicari akar masalah penyebab rendahnya kemampuan berpikir kritis dan kepekaan sosial, serta solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut.

Berpikir kritis adalah berpikir secara beralasan dan *reflektif* dengan menekankan terhadap pembuatan keputusan tentang apa saja yang harus dipercayai atau dilakukan (Ennis, 1996). Memiliki kemampuan berpikir kritis sangat penting dalam pembelajaran, karena dengan berpikir kritis peserta didik dapat berpikir secara jernih dan rasional. Sedangkan kepekaan sosial menurut penelitian Hartup (Astuti, 2013) adalah hubungan antar teman sebaya pada masa kanak-kanak sebagai individu dengan orang dewasa di sekolah bukanlah nilai pelajarannya yang utama, namun perilakunya di dalam kelas saat itu dan yang menjadi kualitas hubungan sosialnya dengan anak-anak.

Dari hasil wawancara diatas, analisis penyebab rendahnya kemampuan berpikir kritis dan kepekaan sosial peserta didik disebabkan berbagai faktor. Guru, peserta didik maupun lingkungan seperti lingkungan keluarga, lingkungan sekolah dan lingkungan masyarakat sangat berpengaruh penting. Guru belum mempersiapkan berbagai materi dengan baik sehingga peserta didik jenuh dan bosan dan terkesan guru hanya memberi tugas saja kepada peserta didik. Sebagian besar peserta didik cenderung pasif dan hanya mengikuti pembelajaran dengan mendengar dan melakukan instruksi dari guru. Minat serta motivasi peserta didik untuk belajar rendah, oleh karena itu guru harus menyusun pembelajaran yang mampu meningkatkan kemampuan berpikir kritis peserta didik. Dalam mengembangkan sikap kepekaan sosial pada anak, maka guru harus bisa membangkitkan rasa ingin tahu peserta didik, membentuk karakter peserta didik yang kritis dalam menghadapi berbagai situasi.

Untuk meningkatkan kemampuan berpikir kritis dalam pembelajaran serta menumbuhkan kepekaan sosial peserta didik dengan lingkungan sekitar, guru harus dapat mencari metode pembelajaran yang sesuai. Menurut Hamid Darmadi (2017) “metode pembelajaran adalah prosedur yang harus ditempuh untuk mencapai tujuan tertentu”. Metode yang sesuai untuk meningkatkan kemampuan berpikir kritis dalam belajar serta menumbuhkan kepekaan sosial peserta didik dengan lingkungan sekitar diantaranya adalah *Role Playing* dan Sosiodrama.

Metode *Role Playing* atau bermain peran ini merupakan salah satu bentuk drama. Peserta didik diminta untuk langsung memerankan suatu masalah yang memfokuskan pada masalah-masalah tentang hubungan manusia. Menurut Fatmawati (2015), Metode *Role Playing* atau bermain peran merupakan suatu metode pembelajaran yang meminta peserta didik untuk melaksanakan suatu peran sesuai dengan skenario yang telah disusun. Tujuannya untuk mencapai kompetensi yang dibutuhkan dalam pembelajaran.

Sedangkan Sosiodrama berasal dari kata *Sosio* dan *Drama*. *Sosio* berarti sosial menunjuk pada kegiatan – kegiatan sosial, dan *Drama* berarti mempertunjukkan, mempertontonkan atau memperlihatkan. Metode pembelajaran Sosiodrama berarti menyajikan bahan pelajaran dengan cara mempertunjukkan atau mempertontonkan atau mendramatisasikan cara tingkah laku dalam hubungan sosial (Taniredja, 2012: 39). Melalui pembelajaran ini peserta didik merasakan pengalaman belajar yang lebih interaktif, tidak monoton, memberi keleluasaan berpikir serta terlibat langsung dalam proses belajar mengajar.

Kedua Metode tersebut merupakan metode yang berpusat penuh pada peserta didik. Melalui metode pembelajaran ini merangsang keberanian peserta didik untuk aktif berbicara dan tampil didepan kelas, selain itu peserta didik diajak berdiskusi sehingga mampu mengembangkan kemampuan berpikir kritis untuk memecahkan masalah-masalah sosial di masyarakat.

Menurut Torrance (Waluyo, 2013), terdapat beberapa perbedaan antara *Role Playing* dan Sosiodrama diantaranya: 1) Dalam *Role Playing* mementingkan mengutamakan peranan dalam situasi bukan orangnya, sedangkan dalam Sosiodrama mementingkan tokoh dan peristiwa yang sudah seringkali dihayati oleh

calon pemain, 2) Dalam *Role Playing* peran diambil dari kehidupan nyata sehari-hari bukan imajinatif, sedangkan dalam Sosiodrama aspek sosial lebih dipentingkan daripada peran, 3) Tujuan dalam *Role Playing* harus bersifat pendidikan bukan memiliki hiburan, sedangkan dalam Sosiodrama dapat bertujuan mendidik atau hiburan, 4) Situasi dalam *Role Playing* hendaknya tepat dengan tingkat daya tarik siswa dan kematangannya, sedangkan dalam Sosiodrama siswa mendiskripsikan situasi konflik dan memerankan situasi tersebut, 5) Sosiodrama tidak sekedar menirukan adegan tertentu, tetapi dengan penjiwaan total terhadap tokoh yang dibawakan.

Penelitian tentang metode *Role Playing* dan Sosiodrama sudah banyak dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya, diantaranya adalah Penelitian tentang penerapan *Role Playing* dilakukan oleh Sari, dkk. (2014). Perbedaan penelitian oleh Sari dengan penelitian ini adalah: Hanya menggunakan metode *Role Playing* untuk meningkatkan hasil belajar, sedangkan dalam penelitian ini menggunakan metode *Role Playing* dan Sosiodrama untuk meningkatkan kepekaan sosial dan kemampuan berpikir kritis.

Penelitian tentang peningkatan berpikir kritis pernah dilakukan oleh Lilik Subekti. Hasil dari penggunaan model *Problem Based Learning* terhadap peningkatan setiap aspek pada kemampuan berpikir kritis terdapat 3 subyek penelitian, pada aspek kemampuan mengidentifikasi masalah mengalami peningkatan pada tahap *Treatment* dari “rendah” menjadi “tinggi” serta pada 5 subjek penelitian mengalami peningkatan dari “rendah” menjadi “sedang”. Pada aspek kemampuan menganalisis masalah, aspek kemampuan dalam mengevaluasi dan aspek kemampuan dalam pengambilan suatu keputusan semua subjek dalam penelitian mengalami peningkatan pada tahap *Treatment* dari “rendah” menjadi “sedang”. Persentase peningkatan kemampuan berpikir kritis rata-rata 18,6% dengan kecenderungan stabil meningkat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model *Problem Based Learning* efektif digunakan untuk meningkatkan keterampilan berpikir kritis siswa SMP. Perbedaan penelitian oleh Lilik Subekti dengan penelitian ini adalah: Penggunaan metode *PBL* yang diterapkan di SMP, sedangkan dalam penelitian ini menerapkan metode *Role Playing* dan Sosiodrama.

Penelitian yang dilakukan oleh Ruth (2014) Hasil penelitian menyimpulkan bahwa teknik Sociodrama dapat meningkatkan keterampilan berpikir kritis. Hal ini dapat dilihat pada pembagian angket awal peserta didik yang bermasalah tersebut hanya sampai pada kriteria “sedang”, hanya beberapa peserta didik yang berada pada kriteria “tinggi”. Namun setelah dilakukannya siklus I, keberhasilan dari peserta didik tersebut meningkat menjadi 40% pada kategori sedang, dan pada siklus II meningkat menjadi 80% pada kategori “berhasil”. Hal ini membuktikan bahwa penelitian ini berhasil dan layanan bimbingan kelompok teknik Sociodrama dapat digunakan untuk meningkatkan keterampilan berpikir kritis peserta didik. Perbedaan penelitian Ruth (2014) dengan penelitian ini adalah penelitian Ruth hanya menggunakan Sociodrama untuk meningkatkan kemampuan berpikir kritis sedangkan dalam penelitian ini menggunakan *Role Playing* dan Sociodrama untuk meningkatkan kepekaan sosial dan kemampuan berpikir kritis.

Penelitian yang dilakukan oleh Hapsyah (2018) Penelitian ini sama-sama menggunakan penerapan Sociodrama untuk meningkatkan kemampuan berpikir kritis tetapi terdapat perbedaan dalam penelitian ini yaitu ruang lingkup penelitian. Dalam penelitian ini tidak hanya melibatkan satu Sekolah saja tetapi beberapa sekolah yang memiliki situasi dan kondisi yang berbeda.

Penelitian yang dilakukan oleh Qarimah (2019) penelitian ini adalah penanganannya pada keterampilan berbicara dalam mata pelajaran Bahasa Indonesia, sedangkan dalam penelitian ini adalah peningkatan keterampilan berpikir kritis dan kepekaan sosial peserta didik.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya terdapat riset gap diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Beberapa penelitian telah menggunakan *Role Playing* ataupun Sociodrama akan tetapi hanya menggunakan salah satu diantaranya untuk meningkatkan hasil belajar, sedangkan penelitian ini menggunakan metode *Role Playing* dan Sociodrama untuk meningkatkan kepekaan sosial dan kemampuan berpikir kritis.
2. Dalam penelitian ini tidak hanya melibatkan satu Sekolah saja tetapi beberapa sekolah yang memiliki situasi dan kondisi yang berbeda.

3. Beberapa peneliti telah menggunakan metode *Role Playing* dan untuk meningkatkan hasil belajar siswa padahal karakter siswa juga harus ditumbuhkan dalam pembelajaran. Maka dari itu dalam penelitian ini menggunakan metode *Role Playing* dan Sosiodrama untuk meningkatkan kemampuan berpikir kritis dan kepekaan sosial peserta didik.

Berdasarkan uraian tentang riset gap diatas, peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan menggunakan metode *Role Playing* dan Sosiodrama untuk meningkatkan kemampuan berpikir kritis dan kepekaan sosial peserta didik. Dalam mengawali penelitian, peneliti melakukan observasi di SD Kalitengah 1 Mranggen pada tanggal 5 Januari 2021 pada peserta didik kelas IV (empat). Telah didapatkan data bahwa peserta didik kelas IV yang berjumlah 56, hanya sekitar 20% peserta didik yang memiliki kemampuan berpikir kritis dan hanya 5% peserta didik yang memiliki kepekaan sosial. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Metode pembelajaran *Role Playing* dan Sosiodrama terhadap Peningkatan Kemampuan Berpikir Kritis dan Kepekaan Sosial Peserta Didik Kelas IV Sekolah Dasar”.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Dari hasil identifikasi berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka permasalahan yang mendasari penulis melakukan penelitian adalah sebagai berikut:

- 1) Kemampuan peserta didik dalam berbicara, bersikap dan berempati dengan lingkungan masih tergolong rendah.
- 2) Kemampuan peserta didik dalam mengurutkan peristiwa atau mengurutkan struktur dan proses yang divisualisasikan terutama pada gambar masih rendah.
- 3) Proses pembelajaran PPKn masih menggunakan bahan ajar berupa buku teks yang kurang diminati oleh siswa.
- 4) Proses pembelajaran PPKn masih bersifat tekstual atau hanya menghafal saja belum memberikan pengalaman belajar yang bermakna bagi siswa.
- 5) Pembelajaran yang belum sepenuhnya terpusat pada peserta didik, serta pendidik kurang melibatkan peserta didik sehingga sebagian peserta didik kurang aktif dalam pembelajaran

- 6) Pendidik belum menggunakan metode yang tepat dalam mengembangkan kemampuan Berpikir Kritis dan Kepekaan Sosial seperti metode *Role Playing* dan Sosiodrama.
- 7) Kepekaan Sosial peserta didik yang menurun karena berbagai faktor seperti perkembangan Teknologi Informasi dan masalah lainnya yang mempengaruhi pendidikan peserta didik.
- 8) Kepedulian peserta didik terhadap lingkungan sudah semakin luntur dan terkikis.

### **1.3. Cakupan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, permasalahan kemampuan berpikir kritis dan kepekaan sosial peserta didik masih rendah. Hal ini dikarenakan sumber daya manusia yang masih belum dimaksimalkan sebagai pendidik, keterbatasan sarana prasarana pendidikan hingga permasalahan di berbagai bidang kehidupan yang ikut mempengaruhi pendidikan di Indonesia.

Ditambah dengan perkembangan teknologi yang menjadikan guru lebih dominan menjadi fasilitator dan motivator dalam pembelajaran. Peserta didik dengan mudah dapat menemukan sumber belajar dari lingkungan sekitarnya maupun melalui perangkat Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Akan tetapi dibalik perkembangan teknologi tersebut timbul masalah baru terutama pada kemampuan berpikir kritis dan kepekaan sosial. Dalam penelitian ini difokuskan pengaruh penggunaan *Role Playing* dan Sosiodrama terhadap kemampuan berpikir kritis dan kepekaan sosial peserta didik kelas VI Sekolah Dasar.

### **1.4. Rumusan Masalah**

Masalah yang diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh *Role Playing* terhadap Kepekaan Sosial peserta didik kelas IV Sekolah Dasar?
2. Seberapa besar pengaruh Sosiodrama terhadap Kepekaan Sosial peserta didik kelas IV Sekolah Dasar?
3. Seberapa besar pengaruh *Role Playing* terhadap Berpikir Kritis peserta didik kelas IV Sekolah Dasar?
4. Seberapa besar pengaruh Sosiodrama terhadap Berpikir Kritis peserta didik kelas IV Sekolah Dasar?



5. Seberapa besar pengaruh Kepekaan Sosial terhadap Berpikir Kritis peserta didik kelas IV Sekolah Dasar?
6. Adakah perbedaan pengaruh *Role Playing* dan Sosiodrama terhadap Kepekaan Sosial peserta didik kelas IV Sekolah Dasar?
7. Adakah perbedaan pengaruh *Role Playing* dan Sosiodrama terhadap Berpikir Kritis peserta didik kelas IV Sekolah Dasar?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah yang diteliti, peneliti menetapkan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh *Role Playing* terhadap Kepekaan Sosial peserta didik kelas IV Sekolah.
2. Menganalisis pengaruh Sosiodrama terhadap Kepekaan Sosial peserta didik kelas IV Sekolah Dasar.
3. Menganalisis pengaruh *Role Playing* terhadap Berpikir Kritis peserta didik kelas IV Sekolah Dasar.
4. Menganalisis pengaruh Sosiodrama terhadap Berpikir Kritis peserta didik kelas IV Sekolah Dasar.
5. Menganalisis pengaruh Kepekaan Sosial terhadap Berpikir Kritis peserta didik kelas IV Sekolah Dasar.
6. Menganalisis perbedaan pengaruh *Role Playing* dan Sosiodrama terhadap Kepekaan Sosial peserta didik kelas IV Sekolah Dasar.
7. Menganalisis perbedaan pengaruh *Role Playing* dan Sosiodrama terhadap Berpikir Kritis peserta didik kelas IV Sekolah Dasar.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

#### **1.6.1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini dapat menambah wawasan tentang strategi dan metode pembelajaran yang dapat digunakan untuk menciptakan pembelajaran yang bermakna bagi peserta didik guna mencapai tujuan pendidikan.

#### **1.6.2. Manfaat Praktis**

1. Bagi siswa

Memberikan pengalaman belajar yang menyenangkan. Peserta didik dapat merasakan langsung problematika dan bekerja secara nyata. Melatih peserta didik untuk menempatkan diri pada posisi orang lain, mengeksplorasi perasaan-perasaan, sikap-sikap, nilai-nilai, kemampuan berpikir kritis dan melatih kemampuan peserta didik dalam memecahkan masalah-masalah sosial dimasyarakat

## 2. Bagi Guru

Menambah wawasan pengetahuan dalam meningkatkan kualitas pembelajaran melalui metode *Role Playing* dan Sosiodrama dan penggunaannya dalam pembelajaran di kelas.

## 3. Bagi Sekolah

Memberikan sumbangan bagi sekolah dalam menciptakan pembelajaran yang aktif, kreatif dan bermakna dalam rangka meningkatkan mutu sekolah, kualitas peserta didik dalam mencapai tujuan pendidikan.

### 1.7. Definisi Operasional Variabel

Penelitian ini menggunakan dua variabel bebas dan dua variabel terikat. Berikut penjelasan dari variabel-variabel tersebut:

1. *Role Playing* adalah metode pembelajaran yang didalamnya meminta peserta didik untuk melaksanakan suatu peran sesuai dengan skenario yang telah disusun. Tujuannya adalah untuk mencapai kompetensi yang dibutuhkan dalam pembelajaran Fatmawati (2015). Selanjutnya disebut sebagai Variabel Bebas 1 (X1). Menurut Djumingin (Ridwan, 2019), menyatakan bahwa “sintak dari metode pembelajaran *Role Playing* adalah guru menyiapkan skenario pembelajaran; menunjuk beberapa peserta didik untuk mempelajari skenario tersebut; pembentukan kelompok peserta didik; penyampaian kompetensi; menunjuk peserta didik untuk memerankan skenario yang telah dipelajari; kelompok peserta didik membahas peran yang dilakukan oleh pelakon; presentasi hasil kelompok; bimbingan penyimpulan; dan refleksi”
2. Sosiodrama adalah metode pembelajaran bermain peran yang menyajikan bahan pelajaran dengan mempertunjukkan atau mempertontonkan atau mendramatisasikan cara tingkah laku dalam hubungan sosial. Selanjutnya

disebut sebagai Variabel Bebas 2 (X2). Arief (2012:181) berpendapat bahwa langkah-langkah penerapan metode Sosiodrama dalam pembelajaran sebagai berikut :

1. Menentukan secara pasti situasi masalah.
  2. Menentukan pelaku atau pemeran.
  3. Permainan Sosiodrama atau peragaan situasi.
  4. Menghentikan peragaan setelah mencapai klimaks.
  5. Menganalisa dan membahas permainan peran.
  6. Mengadakan evaluasi.
3. Berpikir kritis adalah berpikir secara beralasan dan reflektif dengan menekankan pada pembuatan keputusan tentang apa yang harus dipercayai atau dilakukan. (Ennis, 1996). Selanjutnya disebut sebagai Variabel Terikat 1 (Y1). Dengan indikator berpikir kritis menurut Ennis (1996) sebagai berikut: 1) merumuskan pokok-pokok permasalahan; 2) mengungkapkan fakta yang ada; 3) memilih argument yang logis; 4) mampu mendeteksi bias berdasarkan sudut pandang yang berbeda; 5) mengetahui akibat suatu keputusan.
4. Kepekaan sosial adalah kemampuan seseorang untuk bereaksi secara cepat dan tepat terhadap objek atau situasi sosial tertentu yang ada di sekitarnya. Selanjutnya disebut sebagai Variabel Terikat 2 (Y2). Dengan indikator kepekaan sosial menurut (Boyatzis, 1999) yaitu 1) *empathy* (perasaan orang lain dan dapat memberikan perhatian secara aktif terhadap masalah-masalah yang dialami orang lain dengan cara membantu menyelesaikannya). 2) *Organizational Awareness* (membaca keadaan emosional kelompok dan kekuatan hubungan antara orang lain). 3) *Service Orientation* (mengantisipasi, mengenal, dan memenuhi kebutuhan orang lain).