

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Karyawan merupakan tenaga penggerak utama dalam kegiatan perusahaan. Karyawan diberikan tanggung jawab mewujudkan tujuan perusahaan. Karyawan yang berkualitas dibutuhkan dalam menghadapi persaingan dunia usaha yang semakin ketat. Karena betapapun sempurnanya aspek teknologi dan ekonomi, tanpa ditunjang oleh aspek manusianya sulit untuk mencapai tujuan perusahaan.

Karyawan sebagai sumber daya manusia memiliki kelebihan-kelebihan yang tidak dimiliki oleh sumber daya lain. Kelebihan-kelebihan itu antara lain manusia memiliki potensi yang tidak terbatas, yaitu keterampilan, kreativitas dan semangat. Manusia juga dapat menunjang pemecahan masalah yang dihadapi perusahaan dan dapat memberikan inisiatif untuk mengadakan perubahan-perubahan yang dinamis.

Perubahan terjadi akibat pengaruh global dimana terjadi persaingan antar perusahaan-perusahaan. Perubahan tersebut dipengaruhi dari segi sosial, perkembangan teknologi serta perubahan ekonomi. Dampaknya baik secara langsung maupun secara tidak langsung akan memberikan suatu peluang ataupun ancaman bagi perusahaan sehingga perusahaan meningkatkan kemampuannya untuk dapat beradaptasi dengan perubahan-perubahan tersebut.

Oleh karena itu, sejalan dengan perkembangan dalam kehidupan masyarakat, kemajuan dalam teknologi dan ekonomi yang mengakibatkan tingkat persaingan semakin tinggi, telah mendorong setiap perusahaan untuk mencari jalan lain, bagaimana karyawan melaksanakan pekerjaan secara berdaya guna dan berhasil guna, yaitu yang berkualitas dan memiliki kinerja yang tinggi.

Karyawan adalah makhluk sosial yang menjadi kekayaan utama bagi setiap perusahaan. Oleh karena itu, unsur karyawan tidak dapat dipisahkan dari unsur lainnya. Mereka menjadi perencana, pelaksana dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Karyawan menjadi pelaku yang menunjang tercapainya tujuan perusahaan.

Penggunaan karyawan yang berkualitas dan sesuai dengan kompetensi di bidangnya, diharapkan dapat menanggapi berbagai macam perubahan-perubahan yang terjadi. Dengan kata lain, untuk memenuhi hal tersebut, organisasi memerlukan karyawan yang potensial di bidangnya untuk menjalankan fungsi organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi.

Setiap karyawan yang dipekerjakan pada sebuah perusahaan diharapkan menunjukkan kinerja yang baik. Karena kinerja karyawan yang baik dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Hal ini sangat diharapkan oleh perusahaan agar tujuan perusahaan tercapai dan dapat bertahan sebagai perusahaan yang unggul dalam persaingan global. Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, diantaranya adalah motivasi kerja, lingkungan kerja, beban kerja, kecerdasan emosional, dan stres kerja.

Motivasi kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Motivasi kerja merupakan dorongan atau tenaga penggerak yang berasal dari dalam diri karyawan atau dari luar. Dorongan ini dapat menciptakan suatu kegairahan dalam mengerjakan pekerjaan. Apabila karyawan memiliki motivasi yang tinggi dalam bekerja, mereka cenderung ingin memperlihatkan unjuk kerja yang baik sehingga mencapai kinerja yang tinggi dan tujuan perusahaan dapat tercapai.

Berbeda halnya dengan karyawan yang memiliki motivasi yang rendah dalam bekerja. Karyawan dengan motivasi kerja yang rendah mereka akan cenderung bermalas-malasan dan tidak bergairah dalam bekerja. Mereka sering menunda pekerjaan sehingga hasil pekerjaan juga tidak maksimal. Hal ini menjadikan kinerja karyawan menurun akan mengakibatkan terhambatnya pencapaian tujuan perusahaan.

Faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang baik serta nyaman dapat mendukung karyawan dalam melaksanakan pekerjaan di kantor. Lingkungan kerja fisik seperti penerangan dan cahaya yang memadai, kelembapan ruangan yang sesuai seperti tidak terlalu panas atau tidak terlalu dingin, serta suasana kerja yang kondusif dapat mendukung seseorang untuk bekerja maksimal. Yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja pada karyawan.

Akan tetapi jika lingkungan kerja tidak mendukung seperti cahaya lampu yang redup, temperatur di dalam ruang kerja yang terlalu panas atau terlalu dingin, serta ruang kerja yang berisik dapat mengganggu karyawan dalam

melakukan pekerjaan. Jika lingkungan kerja mendukung, maka karyawan akan merasa tidak nyaman dan bekerja tidak maksimal sehingga kinerja karyawan tersebut akan menurun.

Selain itu, faktor lain yang mempengaruhi kinerja adalah beban kerja. Beban kerja yang tinggi dapat terlihat apabila volume kerja yang diberikan perusahaan pada karyawan sangat banyak. Karena pekerjaan yang diberikan sangat banyak sehingga karyawan terburu-buru dalam penyelesaiannya. Bagi sebagian besar karyawan berdampak negatif terhadap kinerja karyawan. Karena karyawan akan lebih cepat lelah saat diberikan beban kerja yang banyak. Hal ini akan berdampak pada penurunan kinerja karyawan.

Berbeda dengan karyawan yang diberikan beban kerja yang lebih sedikit, mereka akan mengerjakan pekerjaan dengan tenang sehingga mereka dapat menyelesaikan pekerjaan dengan sebaik-baiknya. Beban kerja yang tidak terlalu banyak memungkinkan karyawan menyelesaikannya dalam waktu yang relatif singkat. Hal ini akan membuat pekerjaan karyawan menjadi lebih baik sehingga kinerjanya juga akan meningkat.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja seorang karyawan adalah kecerdasan emosional. Emosi berperan besar untuk tindakan yang akan diambil terlebih dalam pengambilan keputusan “rasional”. Karyawan dengan kecerdasan emosional yang tinggi akan membantu dalam mengatasi konflik secara tepat dan menciptakan kondisi kerja yang menggairahkan. Dapat terlihat apabila karyawan dapat mengambil keputusan dengan tepat dan

mengendalikan suasana hati sehingga pekerjaan menjadi lancar dan kinerja pada karyawan akan meningkat.

Sedangkan karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang rendah akan berdampak buruk bagi perusahaan, karena karyawan cenderung kurang melibatkan diri dalam menghadapi masalah secara rasional dan menghadapi konflik secara tepat. Karyawan dengan kecerdasan emosional yang rendah akan cenderung tidak peka terhadap orang lain dan mengambil keputusan yang salah karena tidak menggunakan rasionalnya dengan baik. Jika hal ini terjadi akan berakibat menurunnya kinerja pada karyawan.

Selain itu, faktor yang juga dapat mempengaruhi kinerja adalah stres kerja. Stres kerja merupakan tekanan yang dirasakan karyawan saat bekerja. Karyawan yang merasakan tertekan karena pekerjaan yang terlalu sulit, atau pekerjaan yang tidak jelas, serta tuntutan tanggung jawab akan orang lain dapat mengganggu pekerjaan karyawan. Jika stres kerja yang dialami cenderung tinggi maka akan berdampak pada penurunan kinerja karyawan.

Hanya saja jika perusahaan dapat mengelola stres kerja karyawan dengan baik, seperti tentang kejelasan peran antara karyawan yang satu dengan yang lain, pertanggungjawaban pekerjaan, serta pemberian tugas yang sesuai dengan kondisi dan kompetensi karyawan maka stres kerja dapat menurun. Dengan penurunan stres kerja maka kinerja karyawan akan meningkat.

Kinerja karyawan sebaiknya dikelola dengan baik oleh perusahaan. Apabila kinerja karyawan rendah, akan merugikan perusahaan karena secara tidak langsung kinerja perusahaanpun ikut menurun. Hal ini dapat

menyebabkan laba perusahaan akan berkurang. Kinerja karyawan yang rendah dapat terlihat apabila seorang karyawan mulai terlihat sering mangkir atau juga kurang cepat dalam mengerjakan pekerjaannya serta tidak cepat tanggap jika ada masalah disekitarnya.

Koperasi Telekomunikasi Selular (KISEL) Wilayah Jabotabek dan Banten merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang koperasi pegawai. Kegiatan perusahaan ini diantaranya melakukan *outsourcing* pegawai untuk dipekerjakan di PT TELKOMSEL. Perusahaan ini juga menjual produk-produk telkomsel seperti stater pack dan voucher pulsa yang di distribusikan ke graPARI milik TELKOMSEL. Karyawan yang diikutsertakan dalam penelitian ini adalah karyawan tetap KISEL.

Untuk dapat menjaga agar perusahaan mendapatkan keuntungan yang banyak maka diperlukan kinerja karyawan yang tinggi. Apabila kinerja karyawan tinggi juga dapat menguntungkan karyawan karena akan dipertimbangkan untuk kenaikan pangkat atau perpanjangan kontrak kerja. Karyawan dengan kinerja yang tinggi akan menguntungkan perusahaan karena kinerja perusahaan akan lebih optimal dan dapat mencapai tujuan perusahaan.

Kinerja pada karyawan sangat dipengaruhi oleh berbagai macam faktor pendukung terciptanya kondisi yang membuat karyawan optimal dalam bekerja. Contohnya adalah mengenai kecerdasan emosional karyawan dan tingkat stres kerja yang dialami karyawan dalam bekerja. Berdasarkan uraian di atas, Peneliti ingin mengetahui kebenaran kecerdasan emosional dan stres

kerja terhadap kinerja pada karyawan Koperasi Telekomunikasi Selular (KISEL) Wilayah Jabotabek dan Banten.

Masalah rendahnya kecerdasan emosional dan tingginya stres kerja dalam bekerja ini juga dialami oleh Karyawan Koperasi Telekomunikasi Selular (KISEL) Wilayah Jabotabek dan Banten. Rendahnya kecerdasan emosional terlihat dari sikap karyawan yang kurang rasional dalam menghadapi masalah dan mengatasi konflik secara tepat. Tingginya stres kerja juga terlihat disana dikarenakan jumlah pekerjaan yang banyak dan harus diselesaikan dalam waktu yang cepat.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, peneliti mengidentifikasi masalah – masalah yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah sebagai berikut :

1. Motivasi kerja yang rendah
2. Lingkungan kerja yang kurang baik
3. Beban kerja yang tinggi
4. Kecerdasan emosional yang rendah
5. Stres kerja yang tinggi

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah di atas, maka ruang lingkup penelitian ini dibatasi hanya pada pengaruh antara kecerdasan emosional dan stres kerja terhadap kinerja pada karyawan

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh antara kecerdasan emosional terhadap kinerja pada karyawan?
2. Apakah terdapat pengaruh antara stres kerja dengan kinerja pada karyawan?
3. Apakah terdapat pengaruh antara kecerdasan emosional dan stres kerja terhadap kinerja pada karyawan?

E. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis, diharapkan penelitian ini dapat memperkaya teori yang mendukung perkembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia. Khususnya mengenai pembahasan pengaruh antara kecerdasan emosional dan stres kerja terhadap kinerja pada karyawan.
2. Manfaat praktis diharapkan didapatkan oleh berbagai pihak sebagai berikut:
 - a. Peneliti

Menambah wawasan berpikir dan ilmu pengetahuan serta pengalaman nyata antara pengaruh antara kecerdasan emosional dan stres kerja terhadap kinerja di perusahaan. Diharapkan peneliti mendapatkan

kesimpulan yang berarti sehingga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang terkait.

b. Perusahaan

Memberi masukan bagi perusahaan untuk menciptakan kondisi – kondisi tertentu yang khususnya dapat meningkatkan kecerdasan emosional karyawan dan menurunkan stres kerja sehingga kinerja pada karyawan dapat meningkat. Hal ini sebagai konsekuensi agar kinerja perusahaan juga dapat terus meningkat.

c. Universitas Negeri Jakarta

Sebagai bahan referensi bagi perpustakaan ekonomi dan khususnya perpustakaan Universitas Negeri Jakarta serta dapat menambah informasi dan pengetahuan bagi civitas akademika yang akan mengadakan penelitian mengenai pengaruh kecerdasan emosional dan stres kerja terhadap kinerja pada karyawan serta menambah referensi perbendaharaan kepustakaan.

d. Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat tentang pengaruh antara kecerdasan emosional dan stres kerja terhadap kinerja pada karyawan. Diharapkan masyarakat yang berkepentingan dapat menerapkannya