

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada saat ini kita berada pada abad ke 21 yaitu era globalisasi, tantangan yang langsung kita hadapi adalah perdagangan bebas. Banyak tugas dan tantangan yang harus dihadapi dalam dunia kerja termasuk pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas untuk meraih dan mencapai kinerja yang baik. Agar badan usaha tetap bertahan maka kita harus berani menghadapi perubahan dan memenangkan persaingan.

Sumber daya manusia merupakan faktor yang memegang peranan penting dalam pencapaian tujuan organisasi dibandingkan faktor yang lain, yaitu metode peralatan kerja dan teknologi. Tanpa sumber daya manusia yang tangguh maka sulit untuk mencapai tujuan organisasi sesuai dengan rumusan yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Saat ini tingkat persaingan dunia usaha sangat ketat. Untuk dapat bertahan dan berkembang dalam kondisi tersebut, pimpinan perusahaan dituntut untuk selalu mencari strategi bisnisnya untuk dapat menciptakan motivasi kerja dengan kinerja pada karyawan yang semakin tinggi karena seringkali permasalahan yang muncul dalam perusahaan seperti absensi yang tinggi berdampak negatif terhadap kinerja pada karyawan. Jadi kinerja merupakan hal yang penting bagi perusahaan atau organisasi serta untuk pihak karyawan itu sendiri.

Tujuan memahami dan mempelajari sumber daya manusia adalah sebagai pengetahuan yang diperlukan untuk memiliki kemampuan menganalisa dalam menghadapi masalah – masalah manajemen khususnya dibidang organisasi. Keberhasilan organisasi sangat tergantung pada kehandalan sumber daya manusia dan pengelolaan serta pengembangannya.

Untuk meningkatkan daya saing global produk, maka peningkatan sumber daya manusia dituntut untuk dapat bersaing. Dan untuk dapat menghasilkan produk – produk yang memiliki daya saing global ini, sangat dibutuhkan sumber daya manusia yang sesuai dengan kebutuhan dunia usaha.

Sumber daya manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi. Dapat dikatakan bahwa sumber daya manusia memegang peranan penting dalam organisasi karena sumber daya manusia adalah sebagai penggerak segala usaha dan aktivitas yang ada di organisasi serta sebagai penentu jalannya organisasi.

Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi baik dan buruknya prestasi kerja karyawan suatu perusahaan. Faktor tersebut dapat berupa internal dan eksternal. Faktor internal berupa kompensasi, gaji, bonus, intensif. Sedangkan faktor eksternal berupa lingkungan kerja, motivasi kerja dan komitmen pada organisasi, komunikasi dan pengalaman kerja.

Kinerja pada karyawan dapat ditingkatkan organisasi untuk mencapai kinerja (*performance*) yang tinggi, yaitu melalui perbaikan kinerja individu yang ada didalamnya. Usaha perbaikan kinerja individu ini dilakukan dengan berbagai cara diantaranya memberikan motivasi. Motivasi adalah energi aktif yang

menyebabkan terjadinya suatu perubahan pada diri seseorang yang nampak pada gejala kejiwaan, perasaan, dan juga emosi, sehingga mendorong individu untuk bertindak atau melakukan sesuatu karena adanya tujuan, kebutuhan atau keinginan yang harus terpuaskan. Jadi motivasi kerja yang tinggi sangat penting untuk menghasilkan suatu kinerja individu yang baik, karena dengan adanya motivasi kerja yang tinggi maka akan memberikan kontribusi pada kinerja individu tersebut yang akan membuat seorang individu melakukan tugas mereka dengan baik dan akan menghasilkan kinerja yang baik juga. Sedangkan bagi individu yang memiliki motivasi yang rendah akan menghasilkan kinerja yang rendah pula.

Kinerja pada karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor baik yang berhubungan dengan tenaga kerja itu sendiri maupun yang berhubungan dengan lingkungan perusahaan atau organisasi. Komitmen organisasi diperlukan sebagai salah satu indikator kinerja pada karyawan. Karyawan dengan komitmen yang tinggi dapat diharapkan akan memperlihatkan kinerja yang optimal. Seseorang yang bergabung dalam organisasi pada sebuah perusahaan dituntut adanya komitmen dalam dirinya.

Agar karyawan mempunyai kinerja yang baik, selain mereka harus mempunyai motivasi kerja, mereka juga harus memiliki komitmen yang baik terhadap organisasi. Komitmen pada organisasi merupakan sikap yang menunjukkan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan dimana karyawan mengekspresikan perhatian dan keberhasilan serta kinerja hanya pada organisasi.

Karyawan yang memiliki komitmen terhadap organisasinya akan lebih dapat bertahan sebagai bagian dari organisasi dibandingkan karyawan yang tidak memiliki komitmen terhadap organisasi. Jadi apabila seorang karyawan mampu meningkatkan komitmennya pada organisasi, maka karyawan tersebut juga akan mampu meningkatkan kinerja di perusahaan tersebut.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja pada karyawan adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja merupakan daerah atau tempat dimana karyawan dapat melakukan semua aktifitas kerjanya untuk menghasilkan suatu gagasan ataupun produksi tertentu yang dapat menguntungkan bagi perusahaan. Lingkungan kerja berasal dari internal maupun eksternal organisasi.

Lingkungan kerja yang kurang kondusif dapat menyebabkan karyawan merasa terganggu dalam pekerjaannya, malas – malasan bekerja, tidak nyaman dan tidak menyenangkan sehingga berdampak kinerja pada karyawan rendah. Oleh sebab itu, untuk meningkatkan kinerja pada karyawan perlu ditunjang adanya lingkungan kerja yang sehat dan mendukung.

Salah satu dari sekian banyak faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor tenaga sumber daya manusia (karyawan). Oleh karena itu untuk dapat meningkatkan kinerja, maka salah satu hal yang perlu diperhatikan oleh seorang karyawan adalah kualitas emosional.

Kualitas – kualitas tersebut antara lain empati, kemampuan yang dimiliki seseorang dalam mengenali, mengelola dan mengendalikan emosi pada diri sendiri, memahami perasaan orang lain, menjalin hubungan yang baik dengan orang lain, pemecahan masalah dan kemampuan menyesuaikan diri serta berpikir

realistis sehingga mampu berespon secara positif terhadap setiap kondisi yang merangsang munculnya emosi - emosi tersebut.

Dalam usaha memotivasi karyawan untuk meningkatkan kinerja, diperlukan karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi, karena bagaimana pun juga motivasi yang dikembangkan tidak akan berhasil apabila tidak didukung dengan kemampuan mengendalikan emosi. Disisi lain, tidak dapat diingkari bahwa faktor kecerdasan emosional memang sangat mempengaruhi kinerja seseorang dalam bekerja. Karena itu evaluasi, pengembangan dan perawatan emosional di perusahaan perlu terus diupayakan untuk meningkatkan kinerja pada karyawan.

Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) tinggi akan dengan mudah beradaptasi dengan lingkungannya dan dapat bekerjasama dengan orang lain atau tim. Tetapi sebaliknya, apabila karyawan tersebut rendah kecerdasan emosionalnya akan sulit untuk berinteraksi dalam menyampaikan pendapatnya serta mereka lebih terbiasa menyendiri dalam bekerja dan menurunkan kinerja di dalam bekerja.

Kondisi yang ada pada saat ini di kantor pusat PT Bank Tabungan Negara adalah karyawan memiliki tingkat kecerdasan emosional rendah, dalam mengerjakan tugas yang terlalu berat, justru lebih memilih untuk beristirahat meninggalkan dan menunda pekerjaannya dari pada memotivasi diri mereka untuk dapat menyelesaikan tugas tersebut. Padahal seseorang yang memiliki tingkat kecerdasan emosional yang tinggi akan dapat mempengaruhi tingkat kerjanya.

Sementara kinerja pada karyawan bagian marketing atau pemasaran contohnya *sales*, mereka yang kecerdasan emosional tinggi, lebih disukai oleh pelanggan, rekan kerja dan atasan. Tetapi di kantor pusat PT Bank Tabungan Negara, karyawan yang kecerdasan emosionalnya rendah kurang disukai oleh pelanggan, karena mereka terlalu memaksakan menawarkan jasa atau produk yang ada di dalam perusahaan. Sehingga membuat para customer atau pelanggan merasa risih dan dipaksakan untuk bergabung menjadi nasabah. Mereka hanya memikirkan bagaimana caranya agar dapat mencapai target dari hasil pekerjaannya, tetapi tidak memiliki kecerdasan emosional yang tinggi. Karyawan yang tingkat kecerdasan emosional rendah, kurang mampu memahami situasi, pengaturan dalam dirinya, kurang adanya kesadaran diri dan kurang mampu menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan.

Hal ini menunjukkan bahwa sangat penting bagi para karyawan untuk memiliki kecerdasan emosional yang tinggi di tempat kerja, karena keberhasilan antar pribadi yang berasal dari kecerdasan emosional akan menjadi salah satu keterampilan yang penting dalam menjalani kehidupan di dunia karier.

Untuk mencapai kualitas dan kinerja organisasi yang baik, tentunya dimulai dari kualitas dan kinerja pada karyawan organisasi itu sendiri. Bila kualitas dan kinerja pada karyawan dalam organisasi baik, tentu kinerja organisasi pun akan baik dan pada akhirnya tujuan organisasi yang sudah ditetapkan dapat tercapai.

Begitu pula dengan kantor pusat PT Bank Tabungan Negara di Jakarta, untuk menghadapi persaingan global dan tantangan di abad 21, pihak manajemen sumber daya manusia harus berusaha untuk terus meningkatkan kualitas dan

kinerja pada karyawan dengan memberikan pelatihan dan pengembangan kecerdasan emosional, training emotional intelligence (*EQ*).

Pelatihan dan pengembangan kecerdasan emosional ini dilakukan dengan tujuan agar setiap karyawan PT Bank Tabungan Negara lebih memperhatikan lagi tingkat kualitas kecerdasan emosional dari masing – masing individu yang sangat berguna untuk meningkatkan kinerja. Oleh karena itu, mengingat peran sumber daya manusia yang begitu penting dalam perusahaan, maka manajemen perusahaan sudah seharusnya lebih proaktif menjadikan sumber daya manusia sebagai human capital yang harus diberi perhatian serta pengembangan secara terus menerus sesuai dengan perubahan dinamis lingkungan bisnis.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka dapat diidentifikasi faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja pada karyawan sebagai berikut:

1. Rendahnya motivasi kerja pada karyawan
2. Lingkungan kerja yang kurang kondusif
3. Rendahnya komitmen organisasi pada karyawan
4. Kecerdasan emosional yang masih rendah.

C. Pembatasan Masalah

Dari berbagai identifikasi masalah di atas, ternyata cukup banyak faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja pada karyawan. Tetapi karena keterbatasan peneliti maka permasalahan dibatasi pada hubungan antara Kecerdasan Emosional (*Emotional Intelligence*) dengan Kinerja pada karyawan.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan masalah di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah : “apakah terdapat hubungan antara kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) dengan kinerja pada karyawan?”

E. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoretis

Menambah wawasan berfikir dan ilmu pengetahuan serta pengalaman bagi peneliti dalam mengaplikasikan ilmu yang telah didapat selama duduk di bangku perkuliahan.

b. Kegunaan Praktis

1. Universitas Negeri Jakarta, sebagai bahan referensi bagi perpustakaan ekonomi dan khususnya perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, serta dapat menambah informasi dan pengetahuan mengenai kecerdasan emosional dengan kinerja pada karyawan.
2. Perusahaan, dapat menjadi bahan pertimbangan bagi lembaga pendidik baik formal maupun non formal terhadap pentingnya kecerdasan emosional dalam meningkatkan kinerja.
3. Masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat mengenai hubungan antara kecerdasan emosional dengan kinerja pada karyawan sehingga masyarakat dapat menerapkannya.