

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ekonomi yang semakin maju menyebabkan persaingan dunia usaha semakin pesat, hal ini menyebabkan perusahaan bersaing memperoleh keuntungan yang merupakan tujuan perusahaan untuk mempertahankan eksistensi usahanya. Setiap perusahaan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja para karyawannya yang pada akhirnya meningkatkan kinerja dari perusahaan itu sendiri.

Berbicara tentang kinerja perusahaan, yang berarti memberikan peningkatan dan pengembangan pencapaian pekerjaan agar menjadi lebih berkualitas. Dan untuk itu tidak dapat dilihat dari satu unsur, tetapi dari semua unsur, mulai dari awal sampai akhir pekerjaan. Dari keseluruhan proses, ada satu unsur penting yang berperan sebagai penentu berjalan tidaknya pekerjaan yaitu sumber daya manusia.

Manusia sebagai karyawan merupakan aset yang sangat berharga bagi perusahaan. Hal ini dikarenakan manusia dapat menghasilkan sesuatu yang berguna, yang dalam konteks ini adalah pencapaian hasil suatu pekerjaan yang mengarah pada pencapaian tujuan perusahaan. Hal tersebut dapat dilihat dari tersedianya alat-alat berteknologi canggih yang kurang memberikan manfaat maksimal jika karyawan tidak mampu mengoperasikannya.

Berawal dari pemahaman pentingnya unsur manusia maka diperlukan adanya pengelolaan yang tepat terhadap karyawan, sehingga karyawan dapat memberikan hasil kerja terbaiknya yang berdampak bagi kelancaran perusahaan dalam memperoleh hasil yang optimal. Hal ini ditandai dengan penggunaan sumber daya yang tersedia secara efektif dan efisien serta penilaian yang objektif tentang pencapaian hasil kerja dari karyawan. Sebaliknya, tanpa pengelolaan yang tepat perusahaan akan dihadapkan pada berbagai persoalan rumit yang mengakibatkan terjadinya ketidaklancaran dalam menjalankan perusahaan. Jika keadaan ini dibiarkan maka perusahaan akan mengalami kehancuran, ditandai dengan semakin menurunnya kinerja karyawan.

Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya, kompensasi, lingkungan, latar belakang pendidikan, semangat, pelatihan, komunikasi antarpribadi, dan kecerdasan emosi.

Kinerja yang dipengaruhi oleh kompensasi yang sesuai dengan sifat pekerjaan, merupakan salah satu yang memberikan motivasi pada para karyawan agar bekerja dengan lebih baik lagi dan berusaha selalu mencapai target yang ditetapkan baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Sebaliknya, apabila perusahaan berlaku secara tidak adil dalam pemberian kompensasi maka sulit bagi karyawan untuk bekerja secara maksimal dan memberikan pencapaian hasilnya yang terbaik.

Faktor lain yang juga mempengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan. Lingkungan ini meliputi, tempat seluruh karyawan melakukan aktivitas kerja

sehari-hari, dan juga tempat bersosialisasi dengan seluruh bagian dalam perusahaan. Setiap karyawan menginginkan lingkungan yang kondusif, karena akan memotivasi karyawan untuk bekerja lebih baik. Apabila lingkungan tidak kondusif, seperti lingkungan yang kurang bersih, terlalu bising, dan tata letak peralatan dan perlengkapan yang tidak tersusun rapi sesuai alur kegiatannya, akan mengakibatkan karyawan kurang bersemangat dan terhambat dalam bekerja yang menyebabkan perasaan keterpaksaan dalam bekerja sehingga karyawan sulit untuk bekerja dengan baik dan akan berdampak pada penurunan kinerjanya.

Latar belakang pendidikan karyawan merupakan hal yang sangat penting dalam penentuan pekerjaan apa yang tepat untuknya. Harus ada kesesuaian antara kebutuhan seorang karyawan untuk menduduki jabatan tertentu dengan latar belakang pendidikannya. Hal ini penting diperhatikan, karena apabila pendidikan yang dimiliki karyawan tidak sesuai dengan jenis pekerjaan yang diberikan, maka kinerjanya menjadi tidak optimal. Ini akan memberatkan karyawan tersebut karena ia tidak memiliki kemampuan, keterampilan, dan keahlian dibidang yang bersangkutan. Pada akhirnya akan terjadi banyak kekacauan, seperti penyelesaian pekerjaan yang terlambat, dan terjadi banyak kesalahan dalam pengambilan keputusan yang berakibat menurunnya kinerja perusahaan.

Semangat harus dimiliki oleh setiap karyawan agar dapat bekerja dengan maksimal dan penuh tanggung jawab. Peran perusahaan sebagai motivator memiliki arti penting untuk memberikan pengaruh positif pada karyawan, sehingga karyawan dapat bekerja dengan sebaik-baiknya, dan dapat menyelesaikan beban tugas yang diberikan. Kurangnya semangat kerja dari karyawan disebabkan

karena karyawan dipaksa bekerja untuk jangka waktu yang relatif lama dan hanya mengerjakan pekerjaan yang sama di lingkungan yang sama pula sehingga akan timbul kejenuhan yang akan membuat karyawan menjadi malas, lalai, dan kurang bertanggung jawab dalam bekerja. Pada akhirnya berdampak pada menurunnya kinerja karyawan tersebut.

Selain itu, pelatihan juga mempengaruhi kinerja karyawan. Pelatihan dapat menambah pengetahuan, kemampuan, pengalaman, dan kepercayaan diri karyawan. Inilah yang menjadikan hasil kerja karyawan semakin baik. Sebaliknya, tanpa pelatihan maka perusahaan dihadapkan pada masalah rumit dengan kesulitan yang dialami karyawan dalam penyelesaian pekerjaannya. Untuk menghasilkan karyawan yang berkualitas, dibutuhkan pelatihan secara kontinu yang dapat membuat berkembangnya potensi karyawan dan karyawan pun akan mendapat tantangan baru dalam pekerjaannya sehingga ia tidak merasa jenuh dan mampu memberikan kemampuan terbaiknya yang akan meningkatkan kinerjanya.

Selanjutnya yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah komunikasi antarpribadi. Perlu diperhatikan bahwa hubungan yang baik antara sesama karyawan maupun atasan akan meningkatkan motivasi karyawan untuk memberikan kemampuan terbaik yang dimilikinya karena dengan terbinanya hubungan yang baik di dalam perusahaan akan membuat komunikasi antarpribadi di dalamnya menjadi nyaman dan karyawan akan merasa dihargai sehingga kinerja karyawannya akan meningkat. Sebaliknya, jika tidak tercipta komunikasi antarpribadi yang baik, karyawan akan merasa tidak nyaman dalam bekerja karena merasa disepelkan akan menurunkan kinerja karyawan itu sendiri.

Faktor yang tidak kalah pentingnya dalam mempengaruhi kinerja karyawan adalah kecerdasan emosi. Setiap harinya para karyawan akan selalu bertemu dengan permasalahan baru baik terhadap sesama karyawan/atasan/klien ataupun terhadap pekerjaannya. Disini karyawan harus bisa menemui jalan keluar/pemecahan masalah dari permasalahan yang timbul dan untuk itu diperlukan kecerdasan emosi yang baik untuk menyelesaikan masalah agar tidak terjadi keributan, ketegangan, atau keretakan diantara para karyawan/atasan dan klien. Karena jika terjadi keretakan diantara para karyawan/atasan dan klien, mereka akan merasa tidak nyaman dalam pekerjaannya sehingga dapat menurunkan kinerjanya bagi perusahaan.

Sebaliknya karyawan yang cerdas emosi, mampu menyelesaikan masalah yang timbul dengan kepala dingin sehingga tidak menimbulkan ketegangan atau permasalahan baru terhadap karyawan lain/atasan dan pada akhirnya tercipta hubungan yang harmonis serta kenyamanan dalam bekerja yang dampaknya akan meningkatkan kinerja karyawan.

Setiap perusahaan menginginkan kinerja yang maksimal dari para karyawannya. Oleh karena itu, perusahaan selalu berusaha menciptakan hubungan yang baik antar karyawannya dengan berkomunikasi antarpribadi yang positif dan membina kecerdasan emosi agar tercipta kenyamanan di lingkungan karyawan sehingga karyawan dapat memberikan kinerja yang maksimal tercermin dari hasil pekerjaan yang diberikan kepada karyawan itu sendiri.

Namun karyawan PT. Asuransi Raya belum menyadari pentingnya komunikasi antarpribadi dan kecerdasan emosi untuk meningkatkan kinerja karyawannya dalam pencapaian tujuan perusahaan. Oleh karena itu, PT. Asuransi Raya perlu membina hubungan yang harmonis dan mengadakan pelatihan Emotional Quotient (EQ) agar para karyawan mampu memberikan kinerja yang maksimal untuk perusahaan.

B. Identifikasi Masalah

Kompensasi, lingkungan, latar belakang pendidikan, semangat, pelatihan, komunikasi antarpribadi, dan kecerdasan emosional.

Dari latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka masalah dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Pemberian kompensasi yang kurang diperhatikan
2. Kondisi lingkungan kerja yang kurang kondusif
3. Latar belakang pendidikan karyawan yang berbeda-beda
4. Semangat kerja karyawan yang rendah
5. Pelatihan bagi karyawan yang masih kurang
6. Komunikasi antarpribadi yang belum maksimal dan efektif
7. Kecerdasan emosional yang masih kurang di dalam diri karyawan yang menyebabkan kinerja mereka tidak maksimal

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, kinerja karyawan menyangkut permasalahan yang luas. Karena keterbatasan peneliti dalam hal waktu, dana, dan

tenaga sehingga tidak bisa mengkaji semua permasalahan tersebut, maka dilakukan pembatasan masalah yang akan diteliti saja. Masalah yang akan dibatasi adalah tentang "Pengaruh Efektivitas Komunikasi Antarpribadi dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja pada karyawan".

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka masalah dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh komunikasi antarpribadi terhadap kinerja karyawan di PT. Asuransi Raya ?
2. Apakah terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di PT. Asuransi Raya ?
3. Apakah terdapat pengaruh komunikasi antarpribadi dan kecerdasan emosional secara bersama terhadap kinerja karyawan di PT. Asuransi Raya ?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dalam penulisan ini adalah

1. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi antarpribadi terhadap kinerja karyawan di PT. Asuransi Raya.
2. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di PT. Asuransi Raya.

3. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi antarpribadi dan kecerdasan emosi secara bersama terhadap kinerja karyawan di PT. Asuransi Raya.

F. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini mempunyai beberapa kegunaan, antara lain :

1. Bagi peneliti, sebagai pengalaman berharga dan menambah ilmu pengetahuan mengenai masalah yang berhubungan dengan kinerja.
2. Bagi perusahaan, sebagai bahan masukan tentang arti penting komunikasi antarpribadi dan kecerdasan emosional dalam meningkatkan kinerja karyawan.
3. Bagi mahasiswa UNJ, diharapkan berguna sebagai bahan tambahan pengetahuan mengenai kinerja karyawan bagi civitas akademik dan perbendaharaan kepustakaan.
4. Bagi Fakultas Ekonomi, sebagai bahan masukan untuk menambah wawasan mengenai komunikasi antarpribadi dan kecerdasan emosi terhadap kinerja karyawan dan melengkapi ruang Pusat Belajar Ekonomi (PBE).
5. Bagi masyarakat pada umumnya, sebagai khasanah penambah ilmu pengetahuan mengenai permasalahan pada kinerja karyawan.