

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan elemen terpenting dalam setiap organisasi atau perusahaan. Perusahaan harus memiliki kemampuan untuk mengelola sumber daya manusia secara efektif agar hasil yang diraih perusahaan dapat lebih optimal. Sumber daya manusia membantu organisasi dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai perusahaan, karena itulah perusahaan perlu berupaya untuk mendorong karyawannya untuk bekerja lebih baik di masa depan. Karyawan yang dapat melakukan pekerjaannya dengan baik, maka diharapkan dapat bekerja dengan baik.

Kinerja merupakan hal yang akan sangat memengaruhi keberhasilan suatu perusahaan. Kinerja adalah hasil yang telah diperoleh oleh seseorang yang sudah mengerjakan tugas serta tanggung jawabnya kepada perusahaan dalam jangka waktu tertentu. Menurut (Busro, 2018) kinerja adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan hasil kerja karyawan baik secara kualitas maupun kuantitas, baik bekerja sendiri ataupun berkelompok untuk memenuhi peran dan kewajibannya. Sedangkan menurut Asnawi (2019:18) Kinerja diartikan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang mampu memenuhi kewajiban dan fungsinya dalam suatu jabatan.

Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh sejumlah faktor, termasuk kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional adalah kapasitas secara efektif untuk memahami, mengatur, dan menggunakan emosi, baik emosi diri sendiri maupun emosi orang lain dan menerapkannya dalam penalaran dan perilaku. Menurut (Kurnia, 2020) kemampuan untuk mengidentifikasi dan mengelola isyarat dan informasi emosional dikenal sebagai kecerdasan emosional. Sedangkan menurut Rauf, R; Dorawati, A; Hardianti, (2019) Kecerdasan emosional adalah kapasitas untuk berpikir dan bertindak dengan menggunakan

emosi untuk menciptakan perasaan sendiri atau orang lain dan ini membutuhkan waktu dan perhatian untuk berkembang.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Eka & Sugiarto, 2022) dan (Miri Ghamar Jalalmanesh Shamsolmolok, 2019) memberikan hasil bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Akan tetapi penelitian oleh (Lansart et al., 2019) memperoleh hasil secara parsial kecerdasan emosional berpengaruh negative signifikan terhadap kinerja pegawai. Disisi lain penelitian (Irfan et al., 2019) memperoleh hasil bahwa kecerdasan emosional tidak memiliki pengaruh pada kinerja karyawan.

Kinerja karyawan juga bisa terkena dampak atau dipengaruhi oleh *self-efficacy*. *Self-efficacy* atau dalam bahasa Indonesia efikasi diri adalah keyakinan individu akan keterampilan yang dimilikinya dalam menuntaskan tugas-tugasnya sesrta menghadapi setiap persoalan yang dikemudian hari akan dapat mempengaruhi tindakan yang diperlukan untuk menanggapi sautu keadaan. Menurut Aliwisol (2018:287) Persepsi dari individu akan kemampuan mereka untuk mencapai hasil yang diinginkan dikenal sebagai *self-efficacy*. Sangadah (2020) menyatakan bahwa efikasi diri (*self-efficacy*) adalah kepercayaan seseorang mempunyai kemampuan didalam menghadapi tantangan, meraih hasil yang diinginkan, serta menjadi sumber motivasi dalam kondisi tertentu dapat digunakan untuk mengambil tindakan yang dibutuhkan. Penelitian yang dilakukan oleh (Sari & Chandra, 2018) memberikan hasil *self-efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan (Eka & Sugiarto, 2022). Namun, hal ini bertolak belakang dengan penelitian (Fauziyyah & Rohyani, 2022) dan (Vallery & Silvianita, 2023) menemukan hasil bahwa *self-efficacy* tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Selanjutnya disamping kecerdasan emosional dan *self-efficacy* , disiplin kerja merupakan hal penting yang juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Disiplin kerja adalah pemahaman tentang kepatuhan serta ketaatan terhadap peraturan perusahaan. Menurut (Max & Widjaja, 2023) disiplin adalah sikap seseorang dalam menghormati, menghargai, serta tunduk terhadap semua

peraturan baik yang peraturan yang tertulis maupun peraturan tak tertulis dan apabila seseorang melanggarnya mereka harus siap untuk menerima sanksi. Peraturan-peraturan dan tata tertib yang ada diperusahaan hendaknya di taati dan dijalankan agar terciptanya lingkungan kerja yang tertib, sehingga dapat meningkatkan kualitas karyawan perusahaan.

Menurut (Sumadhinata, 2018) disiplin kerja merupakan cara manajer dan pekerja berkomunikasi untuk meningkatkan perilaku, belajar lebih banyak, dan mengikuti aturan perusahaan dan etika sosial. Sedangkan menurut Chew & Taylor (2021:46) disiplin kerja merupakan kemampuan atau sikap seseorang untuk mengikuti semua peraturan yang sudah ditetapkan sesuai dengan jadwal yang ada.

Berdasarkan hasil penelitian (Saraswati et al., 2021) yaitu disiplin kerja berpengaruh positif dan juga signifikan terhadap kinerja karyawan, berbanding terbalik dengan hasil penelitian (Muna & Isnowati, 2022) yaitu bahwa disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dari penelitian terdahulu tersebut, terlihat bahwa terjadinya inkonsistensi atau ketidak konsistenan hasil penelitian yang sudah ada.

PT Telekomunikasi Selular, juga dikenal sebagai Telkomsel, adalah anak perusahaan Telkom Indonesia yang beroperasi dalam bidang telekomunikasi untuk pelanggan individu. Pada 26 Mei 1995 perusahaan ini pertama kali didirikan. Hingga tahun 2023, perusahaan hanya berfokus pada telekomunikasi seluler. Sampai pada akhir tahun 2021, PT. Telkomsel memiliki sebanyak 397 gerai GraPARI yang kini hadir di seluruh daerah di Indonesia untuk menunjang kegiatan bisnisnya. Dengan 236.000 unit BTS dan memberikan pelayanan kepada 170 juta lebih pelanggan. PT. Telkomsel merupakan merupakan pengelola atau operator telekomunikasi seluler terbesar di seluruh Indonesia. Di tahun 2020 PT. Telkomsel dapat menguasai pangsa pasar sebanyak hampir 60%, menjadikannya sebagai operator seluler keenam terbesar di dunia. Layanan perusahaan saat ini tersedia untuk 200 negara yang ada di seluruh dunia melalui 575 mitra roaming.

Tabel 1 1 Data Jumlah Karyawan PT. Telkomsel Bandar Lampung

No	Divisi	Jabatan	Jumlah
1.	Networks	Manajer	1
		SPV	2
		Staff	3
2	Sales	Manajer	2
		SPV	12
		Staff	10
Jumlah			30

Sumber: PT. Telkomsel Bandar Lampung

Tabel 1 2 Data Penilaian Kinerja Karywan PT. Telkomsel Bandar Lampung

Range Nilai	Predikat	Tahun		
		2021	2022	2023
>110	Istimewa	23,3%	0%	13,3%
116-110	Sangat baik	50%	5,6%	36,7%
100-105	Baik	26%	44,4%	50%
90-99	Cukup		44,4%	
< 90	Kurang baik			
Total		100%	100%	100%

Sumber: Penilaian Kinerja Karyawan PT. Telkomsel Bandar Lampung

Berdasarkan table 1.2 menunjukkan bahwa telah terjadi fluktuasi nilai pada penilaian kinerja karyawan PT. Telkomsel dari tahun 2021 hingga 2023. Pada tahun 2021 karyawan yang mendapatkan predikat istimewa adalah sejumlah 23,3%, karyawan yang memiliki predikat sangat baik cukup tinggi yaitu sejumlah 50% dan karyawan yang memiliki predikat baik adalah 26,7 %. Pada tahun 2022 tidak terdapat karyawan yang memiliki predikat istimewa, karyawan yang memiliki nilai dengan predikat sangat baik adalah sebanyak 5,6%. Karyawan yang memiliki predikat baik yaitu sebanyak 44,4% dan begitupun dengan yang mendapatkan predikat cukup. Pada tahun 2023 terdapat karyawan yang mendapatkan predikat istimewa yaitu sebanyak 13,3 %. Karyawan yang memiliki predikat sangat baik yaitu sebanyak 36,7% serta karyawan yang memiliki predikat baik yaitu sebanyak 50%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kinerja dari karyawan pada PT. Telkomsel Bandar Lampung belum mendapat hasil yang maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan HRD terdapat permasalahan yang terkait dengan kecerdasan emosional pada PT. Telkomsel, yaitu kecerdasan emosional yang dimiliki oleh karyawan PT. Telkomsel masih dirasa kurang. Hal ini terlihat pada saat karyawan bekerja dengan karyawan yang baru. Para karyawan memiliki kecanggungan apabila bekerja dengan karyawan baru, yang mana ini merupakan hal yang wajar dan normal, namun karena hal ini lah para karyawan sering merasa kesulitan saat akan melakukan koordinasi.

Selanjutnya permasalahan mengenai *self-efficacy* karyawan PT. Telkomsel adalah karyawannya kurang dapat memotivasi diri mereka sendiri untuk berkinerja secara lebih optimal. Masih sering terjadinya kenaikan dan penurunan motivasi karyawan yang mana ini akan sangat memengaruhi hasil kerja mereka. Kemampuan untuk memotivasi diri sendiri sangatlah penting karena ini akan berdampak pada proses penyelesaian kerja.

Selanjutnya terkait dengan kedisiplinan. Di PT. telkomsel terdapat satu aplikasi khusus yang bernama MOANA Mobile yang digunakan oleh seluruh karyawan PT. Telkomsel. Di dalam aplikasi ini karyawan dapat melakukan berbagai aktivitas, diantaranya yaitu untuk melakukan absensi, melihat hasil penilaian kinerja dan menemukan berbagai informasi terbaru yang berkenaan dengan perusahaan. Karyawan diharuskan aktif untuk membuka dan berinteraksi pada aplikasi MOANA Mobile ini, dan ini merupakan salah satu indikator kedisiplinan disana. Bagi karyawan yang tidak aktif selama 3 hari lebih maka akan mendapatkan teguran dan sanksi dari perusahaan. Saat ini masih terdapat karyawan yang melakukan pelanggaran yaitu tidak aktif pada aplikasi MOANA Mobile selama tiga hari.

Selain itu permasalahan yang ada pada variabel disiplin kerja pada PT. Telkomsel Bandar Lampung adalah tingkat absensi yang tinggi. Sepanjang tahun 2023 seluruh karyawan pernah absen mencapai batas maksimum yang diberikan yaitu sebanyak 16 hari. Terdapat juga karyawan yang melebihi batas maksimum absen yaitu absen sebanyak 18 hari – 22 hari.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengann judul “**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, *SELF-EFFICACY* DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. TELKOMSEL BANDAR LAMPUNG**”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang tersebut, maka dapat ditentukan rumusan masalah dari penelitian ini yaitu:

1. Apakah Kecerdasan Emosional mempengaruhi Kinerja Karyawan PT. Telkomsel Bandar Lampung?
2. Apakah *self-efficacy* Mempengaruhi Kinerja Karyawan PT. Telkomsel Bandar Lampung?
3. Apakah Disiplin Kerja Mempengaruhi Kinerja Karyawan PT. Telkomsel Bandar Lampung?
4. Apakah Kecerdasan Emosional, *self-efficacy* dan Disiplin Kerja Mempengaruhi Kinerja Karyawan PT. Telkomsel Bandar Lampung?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Subjek dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada PT. Telkomsel Bandar Lampung.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

PT. Telkomsel Bandar Lampung merupakan objek penelitian ini dan beralamatkan di Jl Cut Nyak Dien No. 78, Palapa, Kec. Tanjung Karang Pusat, Bandar Lampung.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Lokasi dilakukannya penelitian ini yaitu di Jl Cut Nyak Dien No. 78, Palapa, Kec. Tanjung Karang Pusat, Bandar Lampung.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Berasarkan pada kebutuhan penelitian waktu yang ditentukan pada penelitian ini dimulai pada bulan Oktober 2023 sampai dangan Februari 2024.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Penelitian ini berada dalam ruang lingkup bidang keilmuan Manajemen Sumber Daya Manusia yang mencakup Kecerdasan Emosional, *Self-efficacy*, Disiplin Kerja dan Kinerja Karyawan pada PT. Telkomsel Bandar Lampung.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang tertuang diatas, sehingga tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan PT. T elkomsel Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Self-Efficacy* terhadap Kinerja Karyawan PT. Telkomsel Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui pengaruh Disiplin terhadap Kinerja Karyawan PT. Telkomsel Bandar Lampung.
4. Untuk mengetahui Pengaruh Kecerdasan Emosional *Self-Efficacy* dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Telkomsel Bandar Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Penulis

Untuk memperluas pengetahuan dan perspektif penulis dalam bidang Sumber Daya Manusia, berkaitan dengan Kecerdasan Emosional, *Self-Efficacy* dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan.

1.5.2 Bagi Institusi

Peneliti berharap penelitian ini dapat menjadi bahan referensi serta rujukan bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti terkait variabel yang sejenis.

1.5.3 Bagi PT. Telkomsel Bandar Lampung

Dapat menjadi sumber informasi yang bermanfaat untuk pengambilan keputusan bagi PT. Telkomsel Bandar Lampung

dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan melalui Kecerdasan Emosional, *Self-Efficacy* dan Disiplin Kerja yang sesuai.

1.6 Sistematika Penulisan

Secara garis besar sistematika penulisan dalam penelitian ini dibagi menjadi lima bagian, yaitu sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang masalah, batas-batas masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisikan teori-teori yang terkait dengan kecerdasan emosional, *self-efficacy*, disiplin kerja kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini memaparkan mengenai jenis dari penelitian, lokasi penelitian, jumlah populasi, jumlah sampel dan teknik sampling, teknik pengumpulan data, uji instrument, uji prasyarat, serta teknik dalam analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan deskripsi objek penelitian, penyajian data, analisis data serta pembahasan dari hasil penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan uraian mengenai kesimpulan dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian dan saran.

Daftar Pustaka

Lampiran