

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kinerja Karyawan menjadi pusat perhatian dari berbagai kalangan baik pemerintah maupun perusahaan. Perhatian yang begitu besar terhadap masalah kinerja dapat dipahami karna menyangkut efisiensi dan efektifitas penggunaan sumber daya manusia dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu perusahaan. Bagaimanapun juga, usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan suatu hal yang harus dilakukan oleh setiap pimpinan perusahaan. Berbagai upaya dilakukan dengan tujuan setiap karyawan dapat melaksanakan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Hal ini disebabkan apabila karyawan tidak dapat melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, adalah suatu hal yang mustahil tujuan organisasi atau perusahaan dapat dicapai.

Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu . Peningkatan kinerja karyawan dalam suatu perusahaan sangat diperlukan agar tujuan yang diinginkan oleh perusahaan dapat terealisasi dengan baik. Pentingnya kinerja karyawan, sehingga sering kali kinerja karyawan menjadi masalah yang harus dihadapi dan di selesaikan guna membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya (Surya, 2018). Bangun (2012, p.231) menyatakan bahwa kinerja (*performance*) adalah hasil kerja yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*). Kinerja Karyawan bukan hanya merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya tetapi termasuk proses bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja.

Dengan melihat unsur penting yang dapat mengoptimalkan sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan diatas, penulis mengadakan penelitian terhadap hal tersebut. Dalam Penelitian ini penulis akan melakukan penelitian pada PT. United Tractors Tbk Cabang Lampung yang merupakan salah satu distributor alat-alat berat serta penyedia pelayanan purna jual baik berupa *sparepart* maupun servis dengan cabang-cabang yang tersebar di seluruh Indonesia. Berlokasi di jalan Jl. ZA. Pagar Alam No.79, Gedong Meneng Bandar Lampung. Saat ini PT. United Tractors Tbk Cabang Lampung memiliki 33 Karyawan.

Berikut Ini Merupakan Tabel 1.1 Mengenai Standar Penilaian Kinerja Karyawan PT. United Tractors Tbk Cabang Lampung.

Tabel 1.1
Standar Penilaian Kinerja Karyawan
PT. United Tractors Tbk Cabang Lampung

| No | Penilaian | Target (%) | Nilai Skala | Keterangan |
|----|-----------|------------|-------------|-------------------------|
| 1 | 91 - 100 | 100 | 5 | Istimewa |
| 2 | 76 – 90 | 100 | 4 | Diatas Standard |
| 3 | 65 – 75 | 100 | 3 | Sesuai Standard |
| 4 | 51 – 64 | 100 | 2 | Dibawah Standard |
| 5 | < 50 | 100 | 1 | Tidak Memenuhi Standard |

Sumber : PT. United Tractors Tbk Lampung,2020

Berdasarkan Tabel 1.1 PT. United Tractors Tbk Cabang Lampung telah menerapkan standar penilaian kinerja untuk menilai kinerja yang dilakukan oleh karyawan yang terdiri dari beberapa area kinerja. Masing-masing area kinerja memiliki range penilaian dari <50 – 100 dan diberi target 100% dengan nilai skala 1-5 dengan keterangan dari tidak memenuhi standard sampai istimewa. Berikut ini merupakan Tabel 1.2 mengenai Hasil Penilaian Kinerja Karyawan PT. United Tractors Tbk Cabang Lampung.

Tabel 1.2
Hasil Penilaian Kinerja Karyawan
PT. United Tractor Tbk Cabang Lampung

| No | Divisi | Area Kinerja | STD | Target | Rata-Rata 2018 | Rata-Rata 2019 | Keterangan |
|----|---------------------|---|-----|--------|----------------|----------------|----------------|
| 1 | Administrasi | Penguasaan Sistem dan Prosedur Administrasi | 3 | 5 | 3.47 | 3.89 | Sesuai Standar |
| | | Pengelolaan Sisa Produk/Jasa | 3 | 5 | 3.15 | 3.22 | Sesuai Standar |
| 2 | Sparepart | Penguasaan Informasi Produk | 3 | 5 | 3.57 | 3.71 | Sesuai Standar |
| | | Pemeliharaan Barang milik perusahaan | 3 | 5 | 3.3 | 3.43 | Sesuai Standar |
| 3 | Service | Tanggung jawab atas kesalahan | 3 | 5 | 3.05 | 3.33 | Sesuai Standar |
| | | Ketepatan waktu kerja | 3 | 5 | 4.17 | 4.38 | Diatas Standar |
| 4 | Bussines Consultant | Kemampuan negosiasi | 3 | 5 | 3.34 | 3.85 | Sesuai Standar |
| | | Perencanaan program kerja | 3 | 5 | 3.51 | 3.79. | Sesuai Standar |

Sumber : PT. United Tractors Lampung, 2020.

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas menunjukkan bahwa kinerja karyawan PT. United Tractors Tbk Cabang Lampung telah mencapai standar dengan memiliki nilai skala 3 dengan keterangan sesuai standar. Penilaian kinerja dari tahun 2018 hingga 2019 belum bisa mencapai target yang diharapkan perusahaan namun mengalami peningkatan kinerja dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan hal itu dilihat dari meningkatnya indeks penilaian kinerja karyawan dimasing-masing divisi. sehingga hal ini sejalan dengan

indikator kinerja menurut (Robbins dalam Djara., 2020) adanya kualitas dalam perusahaan yang dapat diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan. Selain itu seperti yang ditunjukkan pada tabel 1.2 mengenai Ketepatan Waktu Kerja para karyawan pada PT. United Tractors Lampung mendapat nilai rata-rata tertinggi dalam kurun waktu 2018 dan 2019, hal tersebut menunjukkan kinerja karyawan berdasarkan indikator Ketepatan Waktu telah mencapai hasil yang baik dan sesuai standar yang ditetapkan. Walaupun kinerja karyawan telah sesuai standard hal ini perlu ditingkatkan lagi agar dapat mencapai target yang diharapkan oleh perusahaan. Oleh karena itu perusahaan masih membutuhkan usaha-usaha yang dapat meningkatkan kinerja karyawan untuk mencapai bahkan melebihi target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Peningkatan kinerja karyawan yang dilakukan oleh suatu perusahaan secara *continue* akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi karyawan dalam melaksanakan tanggung jawab pekerjaannya, yang pada akhirnya akan menguntungkan bagi perusahaan itu sendiri

Sehubungan dengan penjelasan diatas untuk dapat bersaing pada era global saat ini sebuah organisasi atau perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas. Pada pekerjaan-pekerjaan tertentu sifat-sifat kepribadian seseorang sangat berhubungan dengan kesuksesan dalam bekerja dan akan mempengaruhi kinerja nya. Penelitian Goleman dalam Firmansyah (2020) Kinerja karyawan tidak hanya dilihat dari kemampuan yang sempurna, tetapi juga kemampuan menguasai dan mengelola diri sendiri serta kemampuan dalam membina hubungan kerja dengan orang lain. Kemampuan tersebut oleh Daniel Goleman disebut dengan *Emotional Intelegence* atau Kecerdasan Emosional. Goleman melalui penelitiannya mengatakan bahwa Kecerdasan Emosional dapat menyumbang 80% dari faktor penentu kesuksesan seseorang di dalam suatu organisasi, sedangkan 20 % yang ditentukan oleh IQ (*Intelligence Quotient*)

Berdasarkan beberapa hasil penelitian sebelumnya mengenai Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan yang pernah dikaji mengalami kesenjangan pada hasil yang diperoleh antara lain hasil penelitian (P.Kurniawan 2020) yang menyatakan bahwa Kecerdasan Emosional berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan, maupun dengan penelitian (H Noor 2017) dan (Ningrum 2020) yang juga menunjukkan bahwa Kecerdasan Emosional berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Hasil ketiga penelitian tersebut berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan (Lukar 2020) yang menunjukkan Kecerdasaan Emosional tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan, begitu pula dengan penelitian yang dilakukan (Azalia 2019) dan (Hasibuan 2020) yang juga menunjukkan bahwa Kecerdasan Emosional tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Kecerdasan Emosional atau *Emotional Intelligence* menurut Goleman dalam (Aditya 2017) Kecerdasan emosional yang baik akan membuat seseorang mampu membuat keputusan yang tegas dan tepat walaupun dalam keadaan tertekan. Kecerdasan Emosional juga membuat seseorang dapat menunjukkan integritasnya. Orang dengan kecerdasan emosional yang baik mampu berfikir jernih walaupun dalam tekanan, bertindak sesuai etika, berpegang pada prinsip dan memiliki dorongan berprestasi. Kecerdasan emosional berarti menggunakan emosi secara efektif untuk mencapai tujuan dengan tepat, membangun hubungan kerja yang produktif dan meraih keberhasilan di tempat kerja Setyaningrum (2016).

Djara (2020) juga menyebutkan adanya lima dimensi kecerdasan emosional meliputi Kesadaran Diri (*Self- Awareness*) ialah kemampuan Individu dalam mengenali emosi diri sendiri dan perasaan orang lain, Pengaturan Diri (*Self-Regulation*) ialah suatu kemampuan untuk mengelola emosi pada diri sendiri, Motivasi Diri (*Self- Motivation*) ialah suatu dorongan yang menggerakkan karyawan agar mampu mencapai tujuan yaitu kinerja yang maksimal, *Empati* (*Empathy*) ialah sebuah kemampuan untuk mengetahui dan memahami

perasaan orang lain yang digunakan untuk menyesuaikan diri dengan baik kepada banyak orang, dan Keterampilan Sosial (*Interpersonal Skill*) ialah kemampuan menciptakan hubungan yang harmonis antar individu.

Berdasarkan hasil wawancara pada 9 karyawan pada PT. United Tractors Tbk Cabang Lampung mengenai Fenomena Dimensi Kesadaran Diri (*Self-Awareness*), diperoleh hasil bahwa para karyawan memiliki kesadaran diri yang tinggi, hal tersebut dapat dilihat dari para karyawan yang mengetahui bahwa emosi negatif dapat memperburuk kondisi lingkungan kerja mereka sehingga dapat membuat mereka merasa tidak nyaman dalam bekerja dan akan berdampak terhadap kinerja mereka. Selain itu indikasi lainnya ialah para karyawan mengetahui dan yakin dengan kemampuan yang dimiliki, serta bertanggung jawab dan optimis dapat menyelesaikan pekerjaan yang telah diberikan. Hal tersebut sejalan dengan indikator dimensi kesadaran diri yakni karyawan dapat mengetahui kekuatan dan batasan-batasan diri sendiri serta percaya dengan kemampuan diri.

Selanjutnya Dimensi Kecerdasan Emosional yang kedua yakni mengenai Dimensi Pengaturan Diri (*Self-Regulation*) yang terjadi pada PT United Tractors yakni, berdasarkan survey kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction Index / CSI*) bahwa hampir 73% penilaian yang masuk dari pelanggan melalui *UT Call* mendapatkan respon dan masukan positif hal ini dikarenakan pelayanan *service*, kecepatan dalam proses transaksi pelanggan, kecepatan dalam proses komplain, dan peningkatan mutu produk yang diterima pelanggan sehingga hal ini sejalan dengan indikator pada dimensi Pengaturan Diri yakni mampu mengendalikan diri, luwes terhadap perubahan (mudah beradaptasi) dan bertanggung jawab atas kinerja pribadi. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan para karyawan memiliki tingkat pengaturan diri yang baik.

Dimensi ketiga yang selanjutnya ialah mengenai Dimensi Motivasi Diri (*Self-Motivation*). Berdasarkan hasil wawancara karyawan yang berada pada divisi

Administrasi, *Service*, dan *Spareparts* PT. United Tractors Tbk Cabang Lampung mengenai Fenomena Motivasi Diri, diperoleh hasil bahwa masing-masing karyawan memiliki motivasi yang tinggi, hal itu dilihat dari sikap optimis para karyawan untuk meraih tujuan yang diinginkan dan mencapai target yang telah ditentukan, selain itu karyawan juga memiliki kemauan untuk meningkatkan kinerja mereka. Indikasi lain yang menunjukkan karyawan memiliki motivasi yang tinggi yaitu para karyawan senang menghadapi tantangan baru yang mengharuskan untuk mengeluarkan gagasan dan ide-idenya, serta karyawan akan mengevaluasi lalu mencoba kembali ketika mendapatkan kegagalan.

Dimensi Keempat mengenai Empati (*Empathy*). Empati adalah sebuah kemampuan untuk mengetahui dan memahami perasaan orang lain yang digunakan untuk menyesuaikan diri dengan baik kepada banyak orang. Berdasarkan hasil dari wawancara pihak manajer pada PT. United Tractors Tbk Cabang Lampung mengenai hal yang menyangkut Empati dalam diri para karyawannya diperoleh hasil bahwa para karyawan memiliki rasa empati yang tinggi, dilihat dari para karyawan yang mampu menanggapi kritik secara efektif baik dari atasan maupun rekan kerja. Para karyawan juga dapat mengetahui perasaan yang sedang dialami rekan kerjanya, menjadi pendengar yang baik dan memberikan respon positif ketika salah satu rekan kerja sedang mendapat masalah serta dapat memempatkan diri pada posisi dan perspektif orang lain.

Dan Dimensi Kecerdasan Emosional yang terakhir yakni Dimensi Keterampilan Sosial (*Interpersonal Skill*) pada PT United Tractors Tbk cabang Lampung, berdasarkan wawancara yang dilakukan didapatkan hasil bahwa para karyawan memiliki keterampilan sosial yang baik. Hal tersebut dilihat dari para karyawannya yang mampu bersikap profesional ditempat kerja dan karyawan dapat dengan mudah beradaptasi bahkan dengan orang baru, serta karyawan juga dapat menjaga situasi agar tetap tenang ditempat kerja. Indikasi lainnya yaitu para karyawan mampu menyampaikan argumen

yang meyakinkan agar ide-ide yang disampaikan dapat diterima tanpa melupakan etika dalam berargumen serta mampu berkoordinasi dan saling memotivasi sesama rekan kerja. Selain itu adanya acara- acara yang dilakukan seperti *Employee Gathering* setiap 4 bulan sekali, acara ulang tahun perusahaan, serta acara non formal lainnya yang sering melibatkan kehadiran mereka sehingga membuat mereka merasa nyaman untuk bekerja sama baik kepada sesama rekan kerja maupun kepada atasan, Hal ini sesuai dengan pernyataan serta indikator pada dimensi keterampilan sosial (*Interpersonal Skill*) yakni kemampuan menciptakan hubungan yang harmonis antar individu, memberikan respon baik terhadap lawan bicara dan menjaga perilaku serta ucapan ketika berhadapan dengan orang serta dapat membangkitkan inspirasi kelompok dan orang lain.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penelitian ini tertarik untuk mengkaji ulang sehingga penulis melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH DIMENSI KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. UNITED TRACTORS TBK CABANG LAMPUNG”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini iyalah :

1. Apakah Kesadaran Diri berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. United Tractors Tbk Cabang Lampung?
2. Apakah Pengaturan Diri berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. United Tractors Tbk Cabang Lampung?
3. Apakah Motivasi Diri berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. United Tractors Tbk Cabang Lampung?
4. Apakah Empati berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. United Tractors Tbk Cabang Lampung?

5. Apakah Keterampilan Sosial berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. United Tractors Tbk Cabang Lampung?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Subjek penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. United Tractors Tbk Cabang Lampung.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Objek penelitian objek dalam penelitian ini adalah Kesadaran Diri, Pengaturan Diri, Motivasi Diri, Empati, Keterampilan Sosial dan Kinerja Karyawan PT. United Tractors Tbk Cabang Lampung

1.3.3 Ruang Lingkup Penelitian Tempat

Penelitian ini berlokasi di PT. United Tractors Tbk Cabang Lampung yang ada di jalan Jl. ZA. Pagar Alam No.79, Gedong Meneng Bandar Lampung

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan untuk penelitian ini adalah waktu yang berdasarkan pada kebutuhan penelitian yang mulai dilaksanakan pada bulan Mei 2020 sampai selesai.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini adalah bidang ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia yang meliputi Dimensi Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan.

1.4 Tujuan Penelitian

Bedasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh Kesadaran Diri terhadap Kinerja Karyawan pada PT. United Tractors Tbk Cabang Lampung.
2. Mengetahui pengaruh Pengaturan Diri terhadap Kinerja Karyawan pada PT. United Tractors Tbk Cabang Lampung.
3. Mengetahui pengaruh Motivasi Diri terhadap Kinerja Karyawan pada PT. United Tractors Tbk Cabang Lampung.

4. Mengetahui pengaruh Empati terhadap Kinerja Karyawan pada PT. United Tractors Tbk Cabang Lampung.
5. Mengetahui pengaruh Keterampilan Sosial terhadap Kinerja Karyawan pada PT. United Tractors Tbk Cabang Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Penulis

- a. Menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti, khususnya dalam bidang Sumber Daya Manusia yang berhubungan dengan Kesadaran Diri, Pengaturan Diri, Motivasi Diri, Empati, Keterampilan Sosial dan Kinerja Karyawan
- b. Untuk menambah pemahaman serta lebih mendukung teori-teori yang telah ada berkaitan dengan masalah yang telah diteliti serta untuk mengimplementasikan dan meningkatkan Kinerja Karyawan

1.5.2 Bagi PT. United Tractors Tbk Cabang Lampung

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan informasi bagi perusahaan dalam menyikapi masalah Kinerja Karyawan

1.5.3 Bagi IIB Darmajaya

Di harapkan dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut guna untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh Dimensi Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan dan menambah referensi perpustakaan jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia IIB Darmajaya

1.6 Sistematika Penulisan

1.6.1 BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan tentang “Pengaruh Dimensi Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan pada PT. United Tractors Tbk Cabang Lampung”

1.6.2 BAB II LANDASAN TEORI

Berisikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia, Kecerdasan Emosional, Kinerja Karyawan, kerangka pikir dan hipotesis.

1.6.3 BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang jenis dari penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel, variabel penelitian, definisi oprasional variabel, metode analisis data, serta pengujian hipotesis mengenai Pengaruh Dimensi Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan pada PT. United Tractors Tbk Cabang Lampung.

1.6.4 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang hasil dan pembahasan mengenai Pengaruh Pengaruh Dimensi Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan pada PT. United Tractors Tbk Cabang Lampung.

1.6.5 BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisikan simpulan dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca pada umumnya