

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Untuk mampu memenuhi kebutuhan masyarakat perusahaan dituntut untuk dapat mengambil keputusan dalam hal strategi yang tepat agar dapat bersaing di lingkungan industri yang semakin ketat dan kompetitif. Keputusan tersebut menyangkut keputusan di dalam semua bidang fungsional.

Salah satu hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam mengelola fungsi-fungsi manajemennya adalah, bagaimana mengelola sumber daya manusia untuk dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja (Nurhayati, 2000, p.1). Kesuksesan dan kinerja perusahaan bisa dilihat dari kinerja yang telah dicapai oleh karyawannya, oleh sebab itu perusahaan menuntut agar para karyawannya mampu menampilkan kinerja yang optimal karena baik buruknya kinerja yang dicapai oleh karyawan akan berpengaruh pada kinerja dan keberhasilan perusahaan secara keseluruhan (Yuniningsih, 2002, p.18).

Permasalahan mengenai kinerja merupakan permasalahan yang akan selalu dihadapi oleh pihak manajemen perusahaan, karena itu manajemen perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan tersebut akan membuat manajemen perusahaan dapat mengambil berbagai kebijakan yang diperlukan, sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawannya agar sesuai dengan harapan perusahaan (Habibah, 2001, p.28)

Seperti dikemukakan diatas, untuk dapat menyelesaikan tugas dengan baik, sumberdaya manusia tidak hanya membutuhkan kecerdasan intelektual.tetapi juga kecerdasan emosional.

Menurut Goleman (2002), kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang mengatur kehidupan emosinya dengan inteligensi (*to manage our emotional life with intelligence*); menjaga keselarasan emosi dan pengungkapannya (*the appropriateness of emotion and its expression*) melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial.

Menurut Goleman, khusus pada orang-orang yang murni hanya memiliki kecerdasan akademis tinggi, mereka cenderung memiliki rasa gelisah yang tidak beralasan, terlalu kritis, rewel, cenderung menarik diri, terkesan dingin dan cenderung sulit mengekspresikan kekesalan dan kemarahannya secara tepat. Bila didukung dengan rendahnya taraf kecerdasan emosionalnya, maka orang-orang seperti ini sering menjadi sumber masalah. Karena sifat-sifat di atas, bila seseorang memiliki IQ tinggi namun taraf kecerdasan emosionalnya rendah maka cenderung akan terlihat sebagai orang yang keras kepala, sulit bergaul, mudah frustrasi, tidak mudah percaya kepada orang lain, tidak peka dengan kondisi lingkungan dan cenderung putus asa bila mengalami stress. Kondisi sebaliknya, dialami oleh orang-orang yang memiliki taraf IQ rata-rata namun memiliki kecerdasan emosional yang tinggi

Kecerdasan emosi saat ini merupakan hal yang banyak dibicarakan dan diperdebatkan. Banyak penelitian yang membahas dan menjawab persoalan mengenai kecerdasan emosi tersebut di dalam lingkungan organisasi. Chermis (2008, p.1) pernah menulis dalam artikelnya berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya bahwa ada kemungkinan untuk dapat memperbaiki

kemampuan emosional dan sosial seorang karyawan. Selain itu dalam penelitian tersebut juga ditemukan beberapa prinsip dalam mengaplikasikan *EQ* pada organisasi secara luas.

Sistem kompetensi berdasarkan kecerdasan emosi untuk setiap posisi yang telah dibuat sebenarnya bisa dikembangkan untuk banyak fungsi dalam SDM, mulai dari rekrutmen, pelatihan dan pengembangan karir hingga penilaian kinerja. Bisa dibayangkan betapa hebatnya jika bisa dibangun suatu sistem manajemen sumber daya manusia yang mampu memotivasi karyawannya untuk mengembangkan kecerdasan emosinya, sehingga bukan hanya kompetensi teknis yang berkembang tetapi juga produktivitas dan kinerjanya ikut meningkat (Martin, 2000, p.25).

Beberapa organisasi merujuk beberapa hasil penelitian serta praktik perusahaan dunia yang berhasil dalam menerapkan konsep kecerdasan emosi. Penelitian Boyatzis pada tahun 2009 (Martin, 2000, p.26) menemukan bahwa beberapa konsultan dan agen penjualan yang memiliki skor kompetensi *EQ* yang tinggi ternyata menghasilkan kinerja dan hasil pendapatan yang lebih baik. Laporan tambahan dari Hay/Mcber Research, menghasilkan riset yang menunjukkan bahwa kecerdasan emosi ternyata mampu meningkatkan rata-rata kinerja tenaga penjualan (Sala, 2004, p.1). Artikel yang ditulis oleh Martin (2002, p.25) juga menjelaskan bahwa masalah kecerdasan emosi tersebut apakah bisa diterapkan dalam konsep manajemen yang standart dan benar-benar berpengaruh terhadap kinerja karyawan atau hanya sekedar pemahaman yang bisa dilatih pada level kemampuan personal saja.

Kehadiran kecerdasan emosi sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang telah mengundang pro dan kontra

dikalangan para ahli (focus online, 2004, p.1). Gordon (dalam focus\_online, 2004, p.1) adalah salah satu yang menentang pendapat tersebut. Ia berpendapat bahwa kecerdasan emosi lebih banyak berhubungan dengan kepribadian dan mood (suasana hati), sedangkan cara terbaik untuk meningkatkan kinerja para pekerja adalah dengan kemampuan analisis dan kemampuan kognitif dalam hal ini yang berperan adalah kecerdasan intelektualnya

Untuk mencapai tujuan organisasi dengan baik dan lancar sesuai harapan organisasi, karakteristik pekerjaan yang sesuai dengan minat dan bakat serta kemampuan pegawai juga sangat berperan.

Menurut Simamora, (2004) model karakteristik pekerjaan (Job characteristics models) merupakan suatu pendekatan terhadap pemerayaan pekerjaan (job enrichment). Program pemerayaan pekerjaan (job enrichment) berusaha merancang pekerjaan dengan cara membantu para pemangku jabatan memuaskan kebutuhan mereka akan pertumbuhan, pengakuan, dan tanggung jawab.

Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kesejahteraan Dan Prestasi Kerja Pegawai PT. Mega Finance Cabang Surabaya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap kesejahteraan pegawai pada PT. Mega Finance Cabang Surabaya?

2. Apakah terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap prestasi kerja pegawai pada PT. Mega Finance Cabang Surabaya?
3. Apakah terdapat pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kesejahteraan pegawai pada PT. Mega Finance Cabang Surabaya?
4. Apakah terdapat pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap prestasi kerja pegawai pada PT. Mega Finance Cabang Surabaya?
5. Apakah terdapat pengaruh kesejahteraan terhadap prestasi pegawai pada PT. Mega Finance Cabang Surabaya?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji pengaruh kecerdasan emosional terhadap kesejahteraan pegawai pada PT. Mega Finance Cabang Surabaya.
2. Untuk menguji pengaruh kecerdasan emosional terhadap prestasi kerja pegawai pada PT. Mega Finance Cabang Surabaya.
3. Untuk menguji pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kesejahteraan pegawai pada PT. Mega Finance Cabang Surabaya
4. Untuk menguji pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap prestasi kerja pegawai pada PT. Mega Finance Cabang Surabaya
5. Untuk menguji pengaruh kesejahteraan terhadap prestasi pegawai pada PT. Mega Finance Cabang Surabaya.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan akan dapat memberikan manfaat baik secara praktis yang dapat digunakan sebagai masukan untuk membuat suatu kebijakan oleh pihak-pihak yang berkepentingan, maupun secara teoritis yang diharapkan dapat mengembangkan serta membantu penelitian-penelitian lainnya. Secara rinci manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1. Manfaat Bagi Ilmu Pengetahuan

Penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumberdaya manusia

##### 2. Manfaat Akademis

Hasil penelitian diharapkan dapat dipakai sebagai pendalaman terhadap masalah-masalah yang berhubungan dengan sumber daya manusia bagi para mahasiswa di STIE Mahardhika

##### 2. Manfaat bagi Unit Kerja

Diharapkan dapat memberikan gambaran dan rekomendasi bagi Pimpinan dan seluruh jajaran khususnya di lingkungan Kantor PT. Mega Finance Cabang Surabaya dalam menentukan kebijaksanaan dan mengambil keputusan untuk meningkatkan kinerja para pegawainya.

##### 3. Bagi Penulis

Sebagai upaya lebih mendalami masalah-masalah Sumber Daya Manusia serta menerapkan teori-teori yang telah diperoleh di bangku kuliah terhadap praktek di lapangan.