

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Era globalisasi menuntut perusahaan 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 efektifitas kerja. 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.

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

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya yaitu pendidikan dan latihan, disiplin, sikap dan aktivitas kerja, motivasi, masa kerja,

gizi dan kesehatan, tingkat penghasilan, jaminan sosial, lingkungan kerja, teknologi dan sarana produksi, kesempatan kerja, serta kebutuhan untuk berprestasi. Faktor-faktor tersebut berpengaruh terhadap karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya, sehingga hasil akhirnya adalah kinerja karyawan itu sendiri, apakah akan semakin baik atau semakin buruk.

Peningkatan kinerja karyawan akan berhubungan dengan penilaian kinerja yang dilakukan oleh perusahaan. Salah satu cara untuk meningkatkan kinerja individu adalah dengan mekanisme umpan balik yang dikenal dengan konsep 360 derajat. Kinerja juga dapat ditingkatkan dengan menciptakan *eustress* atau yang lebih dikenal dengan *stress* yang positif. *Stress* yang positif dapat menciptakan tantangan dan berperan sebagai motivator bagi banyak karyawan, sehingga dengan demikian kinerjanya dapat lebih meningkat.

Kinerja karyawan tidak hanya dilihat dari kemampuan kerja yang sempurna, tetapi juga kemampuan menguasai dan mengelola diri sendiri serta kemampuan membina hubungan baik dengan orang lain. Kemampuan tersebut disebut dengan *Emotional Intelligence* atau kecerdasan emosional.

Orang mulai sadar pada saat ini bahwa tidak hanya keunggulan intelektual saja yang diperlukan untuk mencapai keberhasilan tetapi diperlukan sejenis keterampilan lain untuk menjadi yang terdepan, menemukan orang yang tepat dalam organisasi bukanlah hal yang mudah, karena yang dibutuhkan oleh suatu perusahaan bukan hanya orang yang berpendidikan lebih baik ataupun orang yang

berbakat saja. Ada faktor-faktor psikologis yang mendasari hubungan antara seseorang dengan organisasinya. Faktor-faktor psikologis yang berpengaruh pada kemampuan seseorang di dalam organisasi diantaranya adalah kemampuan mengelola diri sendiri, inisiatif, optimisme, kemampuan mengkoordinasi emosi dalam diri, serta melakukan pemikiran tenang tanpa terbawa emosi.

Kecerdasan emosional adalah kemampuan memantau dan mengendalikan perasaan sendiri dan orang lain serta menggunakan perasaan-perasaan tersebut untuk memandu pikiran dan tindakan, sehingga kecerdasan emosional sangat diperlukan untuk sukses dalam bekerja dan menghasilkan kinerja yang menonjol dalam pekerjaan. Orang yang memiliki kecerdasan emosional akan mampu menghadapi tantangan dan menjadi seorang manusia yang penuh tanggung jawab, produktif, dan optimis dalam menghadapi dan menyelesaikan masalah, dimana hal-hal tersebut sangat dibutuhkan di dalam lingkungan kerja.

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

Direktur riset dan teknologi sekaligus salah satu pendiri perusahaan multinasional Hay/Mc Ber-perusahaan konsultan dimana penelitian McClelland diawali, mengemukakan: "Ilmu-ilmu itu untuk masuk kesuatu bidang tetapi tidak menjadikan anda seorang bintang. Kecerdasan emosional yang sesungguhnya lebih berperan untuk menghasilkan kinerja yang cemerlang" (Agustian, 2005 : 43).

Kontribusi karyawan bagi organisasi sangat dominan, karena karyawan adalah penghasil kerja bagi organisasi. Hal ini berarti bahwa setiap pekerjaan dalam setiap organisasi selalu dilaksanakan oleh karyawan, berhasil atau tidaknya suatu organisasi ditentukan oleh bagaimana seseorang karyawannya dalam bekerja. Setiap karyawan haruslah mempunyai kinerja yang baik demi tercapainya tujuan organisasi.

Dari permasalahan kedua variabel di atas, penulis terinspirasi untuk membawanya ke dalam sebuah penelitian ilmiah yang meneliti hubungan dan pengaruh di antara kedua variabel tersebut pada salah satu Hotel yang ada di Pekanbaru yaitu Hotel Oase. Subjek penelitian ini masih tergolong baru dan fresh apabila kita bandingkan dengan variabel lain seperti intensif, motivasi, reward, perekrutan dan lain-lain. Atas dasar itulah penulis mengambil tema dengan judul "Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Oase Pekanbaru".

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis merumuskan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah kecerdasan emosional karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Oase Pekanbaru?
2. Seberapa besar pengaruh kecerdasan emosional karyawan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Oase Pekanbaru?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah kecerdasan emosional karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Oase Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kecerdasan emosional karyawan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Oase Pekanbaru.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Memberi masukan kepada perusahaan bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada hotel Oase Pekanbaru.
2. Bagi penulis, untuk menambah pengetahuan dan pengalaman yang menyangkut kecerdasan emosional karyawan dan kinerja karyawan.
3. Sebagai referensi bagi penelitian berikutnya.

### **E. Sistematika Penulisan**

Secara sistematis penulisan skripsi ini dibagi ke dalam VI (enam) bab, dimana masing-masing bab membagi dalam sub-sub bab, antara lain sebagai berikut:

## **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab pendahuluan ini menguraikan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

## **BAB II : TELAAH PUSTAKA**

Dalam bab ini penulis mengemukakan beberapa konsep teoritis mendukung pemecahan masalah, serta menguraikan tentang pengertian dan fungsi beberapa teori yang melandasi pembahasan masalah dan suatu dugaan sementara serta variabel-variabel yang diteliti.

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini berisikan tentang lokasi penelitian, serta jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, rancangan instrument, dan analisa data.

## **BAB IV : GAMBARAN UMUM INSTANSI/ORGANISASI**

Dalam bab ini dijelaskan secara singkat tentang profil instansi/organisasi, struktur organisasi dan aktivitas organisa

## **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan dibahas hasil penelitian yang terdiri dari responden dan analisis variabel penelitian

## **BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini akan dikemukakan kesimpulan dari pembahasan terhadap permasalahan yang diteliti. Sebagai tindak lanjut dari

kesimpulan, penulis mengemukakan beberapa saran sebagai pertimbangan.