

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kinerja merupakan suatu istilah secara umum yang digunakan untuk sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas dari suatu organisasi pada satu periode dengan referensi pada sejumlah standar seperti biaya-biaya masa lalu atau yang di proyeksikan, dengan dasar efisiensi, pertanggungjawaban atau akuntabilitas manajemen dan semacamnya. Sedangkan menurut Mulyadi adalah penentu secara periode efektivitas operasional organisasi bagian organisasi dan karyawannya berdasarkan sasaran, standar, dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. (Veithzal 2014:447).

Kecerdasan merupakan salah satu anugerah dari Allah SWT kepada manusia dan menjadikannya sebagai salah satu kelebihan manusia dibandingkan dengan makhluk lainnya. Manusia dengan kecerdasannya dapat terus menerus mempertahankan dan meningkatkan kualitas hidupnya yang semakin kompleks, melalui proses berfikir dan belajar terus menerus. Aspek-aspek kecerdasan merupakan hal yang perlu ditingkatkan sebagai upaya perusahaan mendapatkan sumber daya manusia yang memiliki etos kerja tinggi.

Kecerdasan emosional merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Oleh karena itu seorang karyawan harus memiliki kecerdasan emosional yang tinggi, jika kecerdasan emosionalnya tinggi dan berdampak positif maka kinerja karyawan juga akan lebih tinggi pula.

Fenomena yang terdapat di Kantor Pusat PDAM Tirtanadi terkait dengan Kecerdasan Emosional adalah masih rendahnya kesadaran diri karyawan dalam memahami

kekuatan, kelemahan, nilai dan motif diri. Sehingga karyawan tidak dapat memahami berbagai potensi dalam dirinya menyangkut kelebihan yang dimiliki maupun kelemahannya. Selanjutnya juga masih rendahnya kesadaran diri karyawan dalam mengendalikan emosi dalam dirinya, seseorang dengan kesadaran tinggi akan mampu mengontrol atau mengarahkan kembali luapan dan suasana hati dan akan mampu berpikir jernih sebelum bertindak, dan masih rendahnya kemampuan karyawan untuk mengelola hubungan dengan orang lain. Padahal dengan mengelola hubungan dengan orang lain seorang karyawan dapat menjalin hubungan sosial sehingga dapat membangun jaringan dengan karyawan lainnya di Kantor Pusat PDAM Tirtanadi. Goleman (2016:45) mengutarakan kecerdasan emosional (EQ) adalah kecerdasan seseorang dalam mengelola kemampuan seperti kemampuan untuk motivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati, menjaga agar beban stress tidak melumpuhkan kemampuan berfikir, berempati dan berdoa.

Berdasarkan penelitian Hasri Ainun (2019) yang berjudul “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap kinerja pegawai di Kantor Dinas Bina Konstruksi Kota Medan” menunjukkan hasil bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, kecerdasan spiritual tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja. Dan juga berdasarkan penelitian Hardiat (2016) menunjukkan hasil Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual dan Kecerdasan Spiritual berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Begitu pula kecerdasan intelektual juga merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Orang yang memiliki IQ berkualitas memiliki sifat-sifat logis, rasional, akademis dan berpikir sekuensial. IQ karyawan yang tinggi akan

meningkatkan kinerja karyawan, misalkan dalam hal pelayanan. Karyawan yang memiliki IQ yang baik akan dapat berbicara atau menyampaikan gagasan secara terbuka.

Fenomena yang terdapat pada PDAM Tirtanadi terkait dengan kecerdasan intelektual adalah belum baiknya kemampuan mengenal kemiripan dan beda visual dengan cepat dan tepat, masih rendahnya kemampuan karyawan dalam menggunakan logika dalam menilai implikasi dari suatu argument, dan masih terbatasnya kemampuan karyawan dalam menahan dan mengenang kembali pengalaman masa lalu. Buchori (2016:46) menyatakan Kecerdasan Intelektual (IQ) merupakan sebuah kecerdasan yang dilihat dari kemampuan logika, analisis, serta rasio seseorang. Bagaimana seseorang itu mampu beranalogi secara baik, serta mampu berimajinasi serta memiliki kreasi dan inovasi yang baik. Berdasarkan penelitian Lisda Rahmasari (2012) yang berjudul “Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual terhadap kinerja karyawan PT. Indocement Tunggul Prakarsan, TBK Citereup.” menunjukkan hasil bahwa Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Dan penelitian Sri Langgeng Ratnasari (2015) menunjukkan hasil ada pengaruh signifikan Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja.

Permasalahan-permasalahan ini seharusnya tidak terjadi jika para karyawan memiliki kecerdasan emosional dan kecerdasan intelektual yang dapat mempengaruhi kemampuan dan kompetensi mereka dalam meningkatkan kinerja. Karena, kecerdasan emosional dan kecerdasan intelektual yang tinggi yang dimiliki seseorang akan secara otomatis bisa membuat orang itu berfikir dan memilih apa yang sebaiknya dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan.

Sudah tidak dapat dipungkiri lagi bahwa kesuksesan dan keberhasilan seseorang tidak hanya ditentukan oleh Kecerdasan Emosional (EQ) saja tetapi keberhasilan dan kesuksesan atau kinerja seseorang juga dipengaruhi oleh Kecerdasan Intelektual (IQ). Atas hal tersebut maka Kecerdasan Emosional (EQ) dan Kecerdasan Intelektual (IQ) yang dimiliki karyawan harus digali dan ditumbuh kembangkan, sehingga diharapkan akan berdampak positif terhadap kinerja karyawan dan memudahkan dalam pencapaian tujuan perusahaan.

Dari fenomena data tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak setiap kejadian empiris sesuai dengan teori yang ada. Hal ini diperkuat dengan adanya *research gap* dalam penelitian-penelitian terdahulu.

Berbagai penelitian diatas menunjukkan adanya pengaruh yang berbeda dari variabel kecerdasan emosional yang dipandang berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan kecerdasan intelektual yang juga dipandang berpengaruh terhadap kinerja karyawan .

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tentang lingkungan kerja dan keselamatan kesehatan kerja karyawan dengan memberi judul :“PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KECERDASAN INTELEKTUAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI KANTOR PUSAT PDAM TIRTANADI ”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis mendapatkan beberapa identifikasi masalah dari penelitian yang dilakukan, sebagai berikut :

1. Masih rendahnya kesadaran diri karyawan dalam memahami kekuatan, kelemahan, nilai dan motif diri.

2. Masih rendahnya kesadaran diri karyawan dalam mengendalikan emosi dalam dirinya.
3. Masih rendahnya kemampuan karyawan untuk mengelola hubungan dengan orang lain.
4. Belum baiknya kemampuan mengenal kemiripan dan beda visual dengan cepat dan tepat.
5. Masih rendahnya kemampuan karyawan dalam menggunakan logika dan menilai implikasi dari suatu argument
6. Masih terbatasnya kemampuan karyawan dalam menahan dan mengenang kembali pengalaman masa lalu.

### **1.3 Batasan Masalah**

Untuk membatasi masalah agar tidak meluas dan lebih terarah maka penelitian ini hanya dibatasi pada “Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual dan Kinerja Karyawan di Kantor Pusat PDAM Tirtanadi.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Kantor Pusat PDAM Tirtanadi
2. Apakah kecerdasan intelektual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Kantor Pusat PDAM Tirtanadi
3. Apakah kecerdasan emosional dan intelektual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Kantor Pusat PDAM Tirtanadi

### **1.5 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di Kantor Pusat PDAM Tirtanadi
2. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan intelektual terhadap kinerja karyawan di Kantor Pusat PDAM Tirtanadi
3. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan intelektual terhadap kinerja karyawan di Kantor Pusat PDAM Tirtanadi

### **1.6 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Penulis :

Dapat meningkatkan kemampuan dan kualitas diri , juga wawasan pengetahuan yang telah di dapatkan selama di perkuliahan sehingga dapat mewujudkannya di lingkungan pekerjaan yang nyata nantinya , serta membuktikan sendiri mengenai teori-teori tentang kecerdasan emosional dan intelektual terhadap kinerja karyawan.

2. Bagi Perusahaan :

Sebagai sumber pemikiran baru bagi pihak perusahaan mengenai peningkatan kinerja yang berpengaruh nyata dengan kecerdasan emosi dan analisa logika di suatu perusahaan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya :

Sebagai sumber informasi dalam meningkatkan pengetahuan dalam analisa tentang kecerdasan emosional terhadap kinerja dan juga sebagai referensi pada pembuatan skripsi atau karya ilmiah di masa mendatang.