

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan IPTEK dan arus globalisasi telah membawa perubahan-perubahan dan menciptakan paradigma baru di tempat kerja maupun di dunia pendidikan. Perubahan ini akan menuntut sumber daya manusia atau pegawai untuk segera menyesuaikan dengan perubahan tersebut. Sumber daya manusia adalah asset yang sangat vital bagi maju dan berkembangnya organisasi akibat adanya perubahan-perubahan yang terjadi.

Organisasi tidak hanya semata-mata mengejar pencapaian produktivitas yang tinggi saja, tetapi juga lebih memperhatikan Kinerja Pegawai dalam proses pencapaiannya, dengan demikian Kinerja Pegawai merupakan factor kunci bagi setiap individu dan organisasi dalam pencapaian produktivitas. Untuk meningkatkan mutu pegawai maka perlu memperbaiki metode dan model pembinaan pegawai dan menjamin agar para pegawai dapat melaksanakan tugas dengan baik, tanpa mengalami berbagai gangguan yang dapat mempengaruhi Kinerja Pegawai.

Manusia adalah yang menjadi perencana, pelaku, dan penentu dari organisasi, oleh karena itu, alat secanggih apapun tidak akan dapat beroperasi tanpa peran aktif dari sumber daya manusia. Kinerja Pegawai yang baik tentunya akan menghasilkan pelayanan yang baik pula. Untuk mewujudkan pelayanan yang baik maka semangat, ketekunan dan motivasi pegawai harus tetap stabil. Simanjuntak (2010:1) yang mengemukakan Kinerja Pegawai adalah tingkat

pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Manajemen Kinerja Pegawai adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan Kinerja Pegawai perusahaan atau organisasi, termasuk Kinerja Pegawai masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut. Menurut Mangkunegara (2011:61), Kinerja Pegawai adalah: hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Martin (2010:26) Kinerja Pegawai tidak hanya dilihat dari kemampuan kerja yang sempurna, tetapi juga kemampuan menguasai dan mengelola diri sendiri serta kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain. Kemampuan tersebut oleh Daniel Goleman disebut dengan Emotional Intelligence atau kecerdasan emosi. Goleman (2011:44) menyatakan bahwa setinggi-tingginya kecerdasan intelektual menyumbang kira-kira 20% bagi faktor-faktor yang menentukan sukses individu dalam hidup. Sedangkan 80% diisi oleh kekuatan-kekuatan lain termasuk diantaranya kecerdasan emosional. Mengenai kecerdasan intelektual ada yang menyatakan bahwa kecerdasan intelektual tidak dapat banyak diubah oleh pengalaman dan pendidikan, kecerdasan intelektual cenderung bawaan sehingga kita tidak dapat berbuat banyak untuk meningkatkannya. Sementara itu kecerdasan emosional dapat dilatih, dipelajari, dan dikembangkan pada masa kanak-kanak, sehingga masih ada peluang untuk menumbuhkembangkan dan meningkatkannya untuk memberikan sumbangan bagi sukses hidup seseorang.

Kecerdasan emotional (emotional intelligence) situasi dimana seseorang harus mampu mengendalikan diri, semangat, emosi, dan bertahan menghadapi stres yang bisa saja terjadi dikarenakan hal apapun baik di dalam lingkungan kerja maupun diluar lingkungan kerja yang akan membawa dampak yang buruk ke depannya.

Goleman (2011:37) sebagai seorang psikolog ternama, dalam bukunya pernah mengatakan bahwa untuk mencapai kesuksesan dalam dunia kerja bukan hanya cognitive intelligence saja yang dibutuhkan tetapi juga emotional intelligence. Kinerja Pegawai akhir-akhir ini tidak hanya dilihat oleh faktor intelektualnya saja tetapi juga ditentukan oleh faktor emosinya. Seseorang yang dapat mengontrol emosinya dengan baik maka akan dapat menghasilkan Kinerja Pegawai yang baik pula. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Mayer (Psikologi.com, 2010) bahwa kecerdasan emosi merupakan faktor yang sama pentingnya dengan kombinasi kemampuan teknis dan analisis untuk menghasilkan Kinerja Pegawai yang optimal.

Goleman dalam Hariyoga dan Suprianto (2011:2) menyatakan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan merasakan, memahami secara efektif dalam penerapan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, koneksi, dan pengaruh yang manusiawi. Dengan kemampuan yang disebutkan di atas maka karyawan mampu mengetahui apa yang ada di dalam dirinya, memotivasi dirinya, mengendalikan dirinya, kesanggupan untuk menghadapi frustrasi, kesanggupan untuk mengendalikan emosi dan kepuasan sesaat, serta mampu berempati dan bekerja sama dengan orang lain. Kecerdasan ini yang

mendukung karyawan dalam mewujudkan Kinerja Pegawai yang baik. Secara khusus pemimpin perusahaan membutuhkan kecerdasan emosional yang tinggi karena mereka mewakili organisasi, dan berinteraksi dengan orang-orang baik di dalam maupun diluar organisasi serta berperan penting dalam membentuk moral dan disiplin pegawainya (Estining Widyastini, 2011). Pemimpin yang memiliki empati yang tinggi akan dapat memahami kebutuhan pegawainya dan dapat memberikan feedback yang konstruktif. Nilai mendasar yang dikembangkan dengan menampilkan kecerdasan emosional adalah implikasinya terhadap pelatihan- pelatihan, dengan memperhatikan bahwa kecerdasan emosional berperan aktif bagi kesuksesan seseorang dalam bekerja. Program pelatihan adalah salah satu upaya untuk meningkatkan Kinerja Pegawai dalam menghadapi berbagai macam perubahan baik internal maupun eksternal. Model dan metode pelatihan yang tepat dan bervariasi akan mampu mengurangi kebosanan dan kejenuhan karyawan. Sehingga Kinerja Pegawai tetap stabil dan berkualitas.

Menurut Cooper dan Sawaf (2002:15) emotional intelilience itu mencakup pengendalian diri, semangat, dan ketekunan serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustasi, kesanggupan untuk mengendalikan dorongan hati dan emosi, serta tidak melebih-lebihkan kesenangan mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stress tidak melumpuhkan kemampuan berfikir, untuk membaca perasaan terdalam orang lain (empati) dan berdoa, untuk memelihara hubungan sebaik-baiknya, kemampuan untuk menyelesaikan konflik, serta untuk memimpin orang-orang yang dikuasai dorongan hati yang kurang memiliki kendali diri.

Kemudian Goleman (2011:39) mengatakan bahwa kemampuan kecerdasan emosional adalah kemampuan memantau dan mengendalikan perasaan sendiri dan orang lain serta menggunakan perasaan-perasaan tersebut untuk memandu pikiran dan tindakan, sehingga kecerdasan emosi sangat diperlukan untuk sukses dalam bekerja dan menghasilkan Kinerja Pegawai yang menonjol dalam pekerjaan. Tetapi ketika dibandingkan antara kemampuan teknis, IQ dan kecerdasan emosional sebagai penentu Kinerja Pegawai yang cemerlang tersebut, maka kecerdasan emosional menduduki porsi lebih penting dua kali dibandingkan yang lain pada seluruh tingkatan jabatan.

Dengan latar belakang permasalahan seperti diuraikan diatas maka Penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul : **Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai di PT. KAI Stasiun Belawan.**

1.2. Identifikasi Masalah

1. Kecerdasan emosional belum mampu mendukung dan meningkatkan kinerja pegawai PT. KAI Stasiun Belawan
2. Motivasi yang ada belum mampu meningkatkan Kinerja Pegawai di PT. KAI Stasiun Belawan
3. Kecerdasan emosional dan motivasi belum mampu mendukung dan meningkatkan Kinerja Pegawai di PT. KAI Stasiun Belawan

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian difokuskan pada hal-hal yang berkaitan dengan kecerdasan emosional, motivasi dan kinerja pegawai yang dilakukan di PT. KAI Stasiun Belawan.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah ada pengaruh kecerdasan emosional terhadap peningkatan kinerja pegawai di PT. KAI Stasiun Belawan
2. Apakah ada pengaruh motivasi terhadap peningkatan kinerja pegawai di PT. KAI Stasiun Belawan
3. Apakah ada pengaruh antara kecerdasan emosional dan motivasi terhadap kinerja pegawai di PT. KAI Stasiun Belawan.

1.5. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai di PT. KAI Stasiun Belawan
2. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai di PT. KAI Stasiun Belawan
3. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara kecerdasan emosional dan motivasi terhadap kinerja pegawai di PT. KAI Stasiun Belawan.

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari tujuan penelitian yang akan dilakukan ini sebagai berikut :

1. Bagi penulis, melakukan suatu perbandingan antara suatu pengetahuan teoritis dengan praktek yang diterapkan di PT. KAI Stasiun Belawan terhadap masalah SDM yang dapat mempengaruhi Kinerja Pegawai sehingga penulis lebih memahami teori dan praktek.
2. Bagi perusahaan, mencoba mengungkapkan pendapat atas masalah yang dihadapi sehingga menjadi sumber masukan bagi PT. KAI Stasiun Belawan
3. Bagi pihak lain, diharapkan dapat digunakan sebagai perbandingan bagi penelitian yang mereka lakukan dan pemangku kepentingan.

1.7. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian Ulfah Husnul K, Yovitha Yulie Jantining Sih, Rasiman (2018) yang berjudul “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kota Semarang”.