

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manajemen Sumber Daya Manusia saat ini merupakan hal yang tak bisa tidak menjadi kewajiban bagi para pengelola organisasi, lembaga atau instansi pemerintah. Solo Grand Mall Surakarta merupakan salah satu pusat perbelanjaan di Surakarta dengan jumlah karyawan yang mencapai 200 orang lebih yang terdiri dari staff manajemen hingga bagian kebersihan. Seiring dengan perkembangan dunia bisnis, sebagai Sumber Daya Manusia yang juga sebagai bagian dari organisasi secara umum. ini sering ditunjuk sebagai faktor utama jika terjadi kegagalan pencapaian tujuan atau target organisasi.

Menghadapi perubahan tersebut perlu adanya perencanaan baik melalui inovasi struktural, kebijakan, sasaran atau filosofi operasional yang didesain dan diimplementasikan terutama untuk meraih target dan strategi dengan potensi yang ada, melalui sumber daya manusia yang bekerja pada organisasi modern tersebut (Simons, 2000 : 15). Hingga pertengahan dekade 1990, kebanyakan penelitian mengenai manajemen karir terfokus pada variabel kecerdasan otak atau IQ (*Intelligence Quotient*), sebagai contoh uji IQ yang dirancang untuk memastikan kemampuan intelektual umum seseorang dalam ujian masuk universitas, pascasarjana dan jabatan sehingga makin banyak

kecerdasan umum dan kemampuan verbal diperlukan untuk melakukan pekerjaan dengan sukses (Robbis, 2001 : 46).

Kecerdasan emosional adalah bagaimana menggunakan emosi secara efektif untuk mencapai tujuan, membangun hubungan dan meraih keberhasilan (Patton, 1998 : 2). Dengan kecerdasan emosional bisa diharapkan dapat memotivasi kondisi psikologi menjadi pribadi karyawan yang matang. Terwujud dalam bentuk kemampuan merasakan, memahami dan secara efektif menerapkan sumber daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi koneksi dan pengaruh manusia. Beberapa survey tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan sebuah usaha bukan ditentukan oleh kemampuan teknikal, tetapi lebih pada kemampuan dasar untuk belajar, berkomunikasi, adaptasi, kreatifitas, kepercayaan diri dan ketahanan mental.

Goleman (2000 : 7) mengatakan bahwa peran IQ dalam keberhasilan dunia kerja hanya mencapai posisi kedua sesudah EI dalam menentukan peraih prestasi puncak dalam pekerjaan seseorang. Boyatzis (2002 : 21) menyatakan bahwa dalam pengembangan kecerdasan emosional pada tiap level organisasi memerlukan adanya emotional intelligence atau EI, sehingga setiap orang dapat meningkatkan kemampuannya sebagaimana pemimpin yang dapat menambah dan meningkatkan kinerja untuk pribadinya sendiri maupun organisasi yang dipimpinya.

Motivasi dapat timbul karena kebutuhan. Toeri Mc.Clelland menyatakan bahwa prestasi, kekuasaan dan afiliasi merupakan tiga kebutuhan penting dalam

kaitannya dengan motivasi seseorang (Robbins, 2003 : 198). Kebutuhan berprestasi meliputi dorongan untuk mengungguli, berprestasi sehubungan dengan seperangkat standar, berusaha keras untuk sukses. Kebutuhan akan kekuasaan meliputi kebutuhan untuk membuat orang lain berperilaku dalam suatu cara yang orang-orang itu (tanpa dipaksa) tidak akan berperilaku demikian. Kebutuhan akan afiliasi meliputi hasrat untuk berhubungan antar pribadi yang santun dan akrab.

Peningkatan kinerja dalam suatu organisasi terkait erat dengan suatu sistem komunikasi. Komunikasi merupakan alat yang sangat penting dalam menjalankan fungsi-fungsi utama dalam organisasi. Bagi pemimpin yaitu; memberikan proses manajerial yaitu merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan sehingga komunikasi yang dijalankan dalam usaha mencapai tujuan bersama, termasuk didalamnya menghasilkan tingkat kepuasan kerja karyawan.

Komunikasi penting dalam menjalankan fungsi utama di dalam organisasi, kendali (kontrol, pengawasan), motivasi, pengungkapan emosional dan informasi. Bagi pemimpin komunikasi memberikan saluran untuk proses manajerial yaitu merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan, sehingga wajar untuk disimpulkan bahwa salah satu kekuatan yang menghambat kinerja kelompok yang sukses adalah kurangnya komunikasi yang efektif, tidak ada kelompok atau organisasi dapat eksis tanpa

komunikasi, dengan pentrasferan makna dari satu orang ke orang lain informasi dan gagasan dapat dihantarkan.

Menurut J. Stoner (1996 : 35) komunikasi adalah proses yang dipergunakan oleh manusia untuk mencari kesamaan arti lewat transisi pesan simbolik, sejalan dengan pendapat Robbins (1996 : 29) yakni: komunikasi harus mencakup baik pentransferan maupun pemahaman makna.

Mengingat perannya yang penting dalam menunjang kelancaran berorganisasi, maka perhatian yang cukup perlu dicurahkan untuk mengelola komunikasi dalam organisasi. Proses komunikasi yang begitu dinamik dapat menimbulkan berbagai masalah yang mempengaruhi pencapaian sebuah organisasi.

Dalam hal komunikasi yang terjadi antar Karyawan/ Staff, kompetensi komunikasi yang baik akan mampu memperoleh dan mengembangkan tugas yang diembannya, sehingga tingkat kinerja menjadi semakin baik. Dan sebaliknya, apabila terjadi komunikasi yang buruk akibat tidak terjalinnya hubungan yang baik, sikap otoriter atau acuh, perbedaan pendapat atau konflik yang berkepanjangan, dan sebagainya, dapat berdampak pada hasil kerja yang tidak maksimal.

Kinerja pegawai di organisasi ini dipengaruhi pula oleh motivasi kerja yang merupakan efek dari interaksi individu. Individu-individu yang termotivasi mempunyai loyalitas yang tinggi pada organisasinya. Dari

kecerdasan emosional pegawai ini dapat diketahui seberapa besar pengaruhnya terhadap kinerja.

Dalam hal komunikasi di Solo Grand Mall Surakarta, proses komunikasi yang sangat dinamik seringkali menimbulkan masalah seperti adanya kesalahfahaman, perbedaan persepsi terhadap pelaksanaan tugas, interaksi yang kurang baik antar pegawai, dan sebagainya yang berdampak pada kinerja yang kurang maksimal. Solo Grand Mall sebagai pelopor pusat perbelanjaan modern di Surakarta dan juga hingga saat ini merupakan mall dengan jumlah pengunjung terbanyak merupakan salah satu penyebab penelitian ini dilakukan.

Bertitik tolak dari latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk menganalisa permasalahan dengan mengambil judul penelitian **”Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Solo Grand Mall Surakarta ”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan hal di atas maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Pegawai Solo Grand Mall Surakarta ?
2. Apakah komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Pegawai Solo Grand Mall Surakarta?

3. Apakah kecerdasan emosional dan komunikasi secara bersama berpengaruh terhadap kinerja Pegawai Solo Grand Mall Surakarta ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja Pegawai Solo Grand Mall Surakarta.
2. Untuk menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja Pegawai Solo Grand Mall Surakarta.
3. Untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional dan komunikasi secara bersama-sama terhadap kinerja Pegawai Solo Grand Mall Surakarta

D. Manfaat Penelitian

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat mempunyai manfaat, antara lain sebagai berikut :

1. Manfaat Teoretis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi dan bahan masukan bagi penelitian-penelitian di masa yang akan datang.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat mendukung dan membuktikan teori-teori berkaitan dengan kecerdasan emosional dan komunikasi.

2. Manfaat Praktis

- a. Mampu memberikan masukan kepada para pengambil keputusan terutama di instansi yang terkait dalam peningkatan kualitas dan kinerja karyawan.
- b. Memberikan wacana dan masukan dalam pengetahuan Sumber Daya Manusia dalam pengembangan dan peningkatan potensi diri..

E. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka merupakan pengertian dari Kecerdasan Emosional, Komunikasi dan Kinerja Pegawai Solo Grand Mall

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Berisi tentang kerangka pemikiran, hipotesis, populasi, data dan sumber data, metode pengumpulan data, definisi operasional variabel, pengujian instrumen dan metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang gambaran objek penelitian Solo Grand Mall Surakarta, deskripsi data, hasil analisis data dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Meliputi kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran yang diambil dari hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN