

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia merupakan faktor yang paling utama dalam menjalankan suatu perusahaan. Manusia menjadi pelaku yang subjektif yang harus diperhatikan perusahaan. Manusia mempunyai jiwa yang kompleks dan sangat berkaitan dengan diri seseorang. Berbeda dengan mesin atau peralatan kerja lainnya, masalah yang ditimbulkan tidak serumit yang ditimbulkan manusia. Masalah yang ditimbulkan dengan mesin mudah diperbaiki, tetapi masalah yang berhubungan dengan manusia dituntut untuk mengatasinya.

Dalam mengatasi masalah-masalah yang berkaitan dengan sumber daya manusia, perusahaan perlu tenaga ahli untuk mempermudah menyelesaikan permasalahan tersebut dalam bidang psikologi, manajemen, bahkan hukum. Sumber daya manusia merupakan salah satu tenaga yang paling vital dalam mencapai tujuan perusahaan. Apabila tidak ada sumber daya manusianya perusahaan tidak bisa menjalankan roda produktifitas perusahaan sebagai contoh manajemen perusahaan harus dikelola manusia dengan mempertimbangan dana yang tersedia untuk memproduksi produk perusahaan, membuat rancangan kebutuhan karyawan, membuat kebutuhan peralatan yang diperlukan dll. Ini semua membutuhkan sumber daya manusia yang bagus dalam membuat kebutuhan perusahaan tersebut.

Dari hal itu ada dua alasan *pertama*, sumber daya manusia mempengaruhi efisiensi dan efektivitas organisasi. *Kedua*, sumber daya manusia merupakan pengeluaran utama organisasi dalam menjalankan bisnis. Perbedaan antara manusia dengan mesin terletak pada persaannya, kalau mesin tidak mempunyai persaan dan hanya bekerja sesuatu dengan pengaturan yang dilakukan manusia. Tetapi untuk manusia mempunyai perasaan emosional yang nanti dapat menciptakan kecerdasan emosional dan dapat berkomunikasi dengan baik antara satu dengan yang lain. Organisasi yang baik akan menitikberatkan pada sumber daya manusia guna menjalankan fungsi dengan optimal, khususnya menghadapi dinamika perubahan lingkungan yang terjadi. Sumber daya manusia mempunyai kedudukan puncak dalam perusahaan guna mendorong menampilkan norma perilaku, nilai dan keyakinan sebagai saran penting dalam peningkatan kualitas organisasi.

Peningkatan kinerja sumber daya manusia melalui faktor internal (individu) karyawan, yaitu kemampuan (*ability*). Kemampuan seseorang ditentukan dengan kecerdasan yang dimiliki. Menurut Hawari (2006) terdapat beberapa kecerdasan pada diri manusia, diantaranya: kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan kreativitas, dan kecerdasan spiritual. Berkaitan dengan penelitian ini kecerdasan emosional mempunyai dampak yang baik dalam membuat sikap pekerjaan yang dihadapinya dan bisa membuat produktifitas yang baik di perusahaan. Kecerdasan emosional merupakan

kemampuan belajar yang dapat menciptakan kinerja di tempatnya bekerja. Kecerdasan emosional bukan muncul dari kecerdasan intelektual akan tetapi muncul dari pekerjaan hati manusia. Kecerdasan ini bukan trik-trik dalam penjualan yang dapat dipelajari dengan begitu saja. Apabila tidak mempunyai kepekaan dalam melakukan penyikapan suatu pekerjaan, sumberdaya manusia tersebut tidak bisa berkembang dengan baik karena tidak bisa belajar dari pekerjaan yang ada.

Sebagian besar sumber daya manusia di negara berkembang termasuk Indonesia masih memiliki kecerdasan emosional yang kurang baik. Hal inilah yang menjadi salah satu penyebab lemahnya sumberdaya manusia di Indonesia (Mangkunegara, 2010). Penelitian yang dilakukan pada Goleman (2003) menyimpulkan bahwa “ Pencapaian kinerja ditentukan hanya 20% dari IQ, sedangkan 80% lagi ditentukan oleh kecerdasan emosional. Begitu pula disimpulkan oleh Joan Beck bahwa IQ sudah berkembang 50% sebelum usia 5 tahun, 80% berkembangnya sebelum 8 tahun, dan hanya berkembang 20 % sampai akhir remaja, sedangkan kecerdasan emosional dapat dikembangkan tanpa batas waktu.

Dan faktor lain selain kecerdasan emosional adalah komunikasi (Chairunnisah, 2012). Komunikasi adalah perpindahan informasi dan arti dari satu pihak ke pihak lain melalui penggunaan symbol bersama (Thomas dan Scott (2009). Komunikasi yang baik akan menciptakan suasana kerja yang

harmonis dan dapat meredakan konflik antar karyawan sehingga dalam perusahaan akan tercipta semangat kerja yang meningkatkan kinerja karyawan menjadi lebih baik. Komunikasi sangat penting bagi seluruh fungsi perusahaan, semua sistem perusahaan baik bagian operasional sampai manajemennya menggunakan komunikasi sebagai alat penggeraknya (Goris, 2006). Tidak jarang ketika komunikasi tidak terjadi dengan baik akan terjadi suatu masalah antar karyawan. Seseorang yang tidak berkomunikasi dalam melakukan kegiatan perusahaan biasanya orang tersebut tidak akan berkembang dan hanya bisa bekerja sesuai dengan *job description* tanpa ada pengembangan dirinya.

Padahal tujuan komunikasi itu sendiri adalah membuat persepsi dan pengertian yang sama antara karyawan dengan karyawan maupun atasan. Kualitas manajemen sebuah perusahaan dinilai dari proses kerjanya berkomunikasi (Razi dan More, 2008). Komunikasi yang efektif yang terjalin dapat ditunjukkan dengan peningkatan kinerja karyawan karena telah berhasil menunjukkan kerjasama yang baik (Garnet et al, 2008). Dari hasil penjelasan di atas yang masih secara umum maka penelitian dilakukan dengan judul ” **Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Swalayan Relasi di Sukoharjo**”.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang dijelaskan diatas dapat dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Adakah Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Swalayan Relasi Sukoharjo?
- 2) Adakah Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Swalayan Relasi Sukoharjo?
- 3) Adakah Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Swalayan Relasi Sukoharjo?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dibuat, dapat dilihat tujuan penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja Karyawan Swalayan Relasi Sukoharjo.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja Kinerja Karyawan Swalayan Relasi Sukoharjo.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan komunikasi terhadap kinerja Kinerja Karyawan Swalayan Relasi Sukoharjo.

D. Manfaat Penelitian

1) Secara Teoritis

Penelitian ini sebagai wujud untuk mempraktekan antara teori dengan kenyataan sebagai pengembangan dari ilmu pengetahuan yang sudah didapat agar selalu dikembangkan oleh semua pihak yang ingin melakukan penelitian.

2) Secara Praktis

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi perusahaan tersebut sebagai bahan bahwa hasil analisis ini mempunyai kontribusi kepada perusahaan dalam hal ini di Swalayan Relasi Sukoharjo.

E. Sistematika Penelitian

Agar penulisan ini dapat mencapai tujuan yang diinginkan disusun sistematika penulisan yang disajikan dalam lima bab yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini menjelaskan tentang teori yang melandasi penelitian ini meliputi pengertian kecerdasan emosional, pengelolaan emosional,

konseptual kecerdasan emosional, kecerdasan emosional dan kinerja, komunikasi organisasi, kinerja karyawan, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, penilaian kinerja, penelitian terdahulu, kerangka berfikir, dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini membahas Pendekatan penelitian, obyek penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, uji instrument data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi gambaran umum tentang profil perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi, diskriptif responden, pengujian instrument data, pembuktian hipotesis dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini berisi kesimpulan, implikasi hasil temuan, keterbatasan hasil penelitian, dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN