

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Persaingan dalam dunia bisnis yang semakin ketat, para pelaku bisnis dituntut untuk mengelola bisnisnya dengan baik supaya dapat menghasilkan produk-produk baik maupun jasa yang kompetitif. Dibutuhkan kerja tim yang baik di dalam sebuah perusahaan untuk mencapai kesuksesan bisnisnya. Perusahaan di dalam dunia bisnis mempunyai tujuan utama untuk memperoleh keuntungan. Menciptakan visi dan misi perusahaan adalah langkah – langkah awal yang dilakukan agar tujuan utama tersebut tercapai. Pengelolaan yang baik dan sumber daya manusia yang berkualitas dan berpengalaman sangat di butuhkan di perusahaan demi tercapainya tujuan utama perusahaan tersebut. Sikap dan perilaku karyawan yang menguntungkan atau merugikan perusahaan dapat terlihat dari tinggi rendahnya kualitas kinerja karyawan di perusahaan.

PT. Sriguna Patra Niaga adalah perusahaan yang menyalurkan atau mengirimkan gas elpiji keperusahaan-perusahaan dan took-toko yang sudah menjadi langganannya. Sebagai agen Gas Elpiji yang sudah mempunyai pelanggan tetap hampir seluruh di daerah di Palembang, PT. Sriguna Patra Niaga mempekerjakan 48 karyawan, jumlah lumayan cukup banyak diperlukan pengelolaan, oleh karena itu diperlukan pemahaman yang baik mengenai kecerdasan emosional dan motivasi agar kinerja karyawan tersebut dapat mendorong untuk memajukan perusahaan tersebut .

Salah satu pentingnya Kecerdasan Emosional di PT. Sriguna Patra Niaga untuk dapat melayani sub-sub pangkalan yang menjadi keanggotaan di PT. Sriguna Patra Niaga, sering mengalami konflik dalam membuat laporan loqbook yang setiap bulannya harus dilaporkan ke PT. Sriguna Patra Niaga. Hal ini sering terjadi dimana PT. Sriguna Patra Niaga belum dapat mengeluarkan aturan pembuatan data laporan loqbook, komplain dari pangkalan yang tidak terpenuhi kuota tabung gas isi untuk diantar ke pangkalan sehingga sering terjadi konflik dimana kesadaran diri, ketrampilan sosial dan pengaturan diri dalam lingkup kecerdasan emosional masih sangat rendah. Selain itu insentif yang diberikan kepada karyawan masih kurang cukup membuat karyawan mengeluh, tidak semangat untuk melakukan pekerjaannya atau tidak sesuai dengan Harapan para karyawan tersebut dan membuat Motivasi karyawan PT. Sriguna Patra Niaga menurun yang berdampak semangat kerja dan keterlambatan masuk kerja menjadi lambat. Dari masalah diatas membuat kinerja karyawan menjadi menurun, karena setiap kegiatan yang dilakukan oleh seorang di dorong oleh suatu keinginan dalam diri orang tersebut, kekuatan ini lah yang disebut dengan motivasi .

Menurut (Hasibuan dalam Sutrisno, 2013 : 110) Motivasi adalah suatu perangsang keinginan dan daya penggerak kemauan bekerja seseorang karena setiap motivasi mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai. Dalam motivasi, terdapat tiga poin penting yaitu hubungan antara kebutuhan, dorongan dan tujuan. Kebutuhan muncul karena adanya sesuatu yang kurang dirasakan oleh manusia, baik fisiologis maupun psikologis. Dorongan merupakan arahan untuk memenuhi kebutuhan tadi, sedangkan tujuan adalah akhir dari satu siklus motivasi. Dengan

kata lain, manusia akan termotivasi untuk bergerak atau beraktivitas apabila dirasakan adanya pemenuhan kebutuhan dari aktivitas yang dilakukan, atau aktivitas yang dilakukan akan memberikan kepuasan dan pemenuhan terhadap kebutuhan yang dirasakan.

Keberhasilan perusahaan salah satunya karyawan memerlukan motivasi untuk bekerja lebih baik seperti mendapatkan penghargaan yang sesuai, gaji, harapan dan tanggung jawab. Pentingnya karyawan dalam perusahaan, maka karyawan diperlukan perhatian lebih serius terhadap tugas yang dikerjakan sehingga tujuan tujuan perusahaan tercapai. Dengan motivasi kerja yang tinggi, karyawan akan bekerja dengan giat didalam melaksanakan pekerjaannya, sebaliknya dengan motivasi kerja yang rendah karyawan tidak mempunyai semangat kerja, mudah menyerah, sering terbawa emosi dan kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan.

Yang harus dilakukan oleh perusahaan adalah untuk memajukan Motivasi kinerja karyawan pada PT. Sriguna Patra Niaga, contohnya :

- a. Mendapatkan insentif yang optimal supaya bisa membuat karyawan makin semangat untuk bekerja .
- b. Mendapat gaji bulanan dengan tepat waktu agar Motivasi Karyawan tambah meningkat dan lebih giat untuk melakukan sesuatu yang disuruh oleh atasannya .
- c. Pengalaman kerja, cukup banyak pekerja atau buruh pada karyawan PT. Sriguna Patra Niaga mereka yang baru lulus SMA akan menggunakan alasan sebagai motivasi atau pengalaman kerja. Bekerja dibidang apapun

mereka akan lakukan selama bisa bekerja dan mendapatkan uang lalu pengalaman kerja mereka sendiri .

Selain motivasi, kecerdasan emosional juga menjadi faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas kinerja karyawan. Kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk memengaruhi suatu organisasi menuju tercapainya tujuan – tujuan organisasi. Kecerdasan emosional adalah kemampuan orang untuk menerima, menilai, mengelola serta mengontrol emosi dirinya dan orang lain di sekitarnya.

Menurut Halomoan Sinaga (2016:82) Kecerdasan emosional merupakan suatu kemampuan untuk mendengarkan bisikan emosi, dan menjadikan sebagai sumber informasi yang sangatlah penting untuk memahami diri sendiri dan orang lain demi mencapai tujuan. Kunci keberhasilan seorang pemimpin adalah SQ (Kecerdasan Emosional) yang mampu meningkatkan kompetensi EQ (Kecerdasan Emosional) di dukung oleh IQ (*Intelligence Quotient*). Nilai kebenaran yang dipancarkan akan meningkatkan kecerdasan emosional dan kemudian akan menciptakan suatu pola pikir, pola sikap, dan pola tindak yang bermakna atau bermanfaat, bukan hanya untuk kepentingan diri sendiri dalam kaitannya dengan proses intra personal, tetapi juga bagi orang lain atau lingkungannya, dalam proses interpersonal.

Untuk melaksanakan pekerjaan dibutuhkan juga kecerdasan emosional (*Emotional Quotient*) dari seorang karyawan karena seseorang yang mempunyai kecerdasan emosional yang tinggi mempunyai kemampuan untuk mengelola perasaan antara lain dapat memotivasikan dirinya sendiri dan orang lain, tegar

menghadapi frustrasi , sanggup mengatasi dorongan-dorongan primitif dan menunda kepuasan sesaat, mengatur suasana hati yang aktif dan mampu berempati dan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik dibandingkan orang lain.

Dikehidupan ini kita sering beranggapan bahwa yang sangat penting dan menentukan dalam berbagai hal adalah kecerdasan otak , sedangkan kemampuan lain menjadi kurang penting. Setelah belakangan ini muncul istilah *emotinal intellegene* atau sering disebut kecerdasan emosional yang di ungkap oleh goleman yang mengutip berbagai penelitian ternyata menemukan bahwa kecerdasan emosional mempunyai peran yang sangat penting untuk meraih kesuksesan. Emosional merupakan salah satu ciri – ciri yang dimiliki oleh manusia, tanpa emosional seseorang akan menjadi seperti robot yang hanya mengandalkan logika saja, terutama dalam fungsi sebagai makhluk sosial yang selalu berhubungan dengan orang lain, emosi sangatlah penting. Dengan emosi hubungan manusia akan lebih bervariasi atau tidak menonton. Mengingat hal ini pengelolaan emosi menjadi sangat penting untuk menuju kecerdasan emosional.

Kemampuan mengelola emosi yaitu kemampuan menguasai dan bisa menahan diri sendiri serta kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain. Kemampuan tersebut di sebut dengan kecerdasan emosional atau *emotional quotient* (EQ), dan melalui penelitian (Daniel Goleman, 2015) didapati bahwa kecerdasan emosional menyumbang 80% dari faktor menentu kesuksesan seseorang, 20% yang lain ditentukan oleh *Intelligence Quotient* (IQ).

Suatu keberhasilan yang ingin dicapai oleh perusahaan sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawannya. Karena kemajuan perusahaan ditentukan oleh kinerja semua karyawannya, menurut (Wibowo, 2015) kata Kinerja berasal dari pengertian *performance* yaitu : sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Kinerja berkaitan dengan melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari suatu pekerjaan. Pandangan (Prawirosentono, 2010) kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing – masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai moral maupun etika.

Dengan demikian, kecerdasan emosional dan motivasi merupakan faktor pendukung agar perusahaan dapat mencapai tujuan perusahaan dengan lebih baik. Apabila kinerja karyawan diberikan motivasi dan kecerdasan emosional maka karyawan akan bekerja keras dan memberikan semua kemampuan dan keterampilan dalam bekerja.

Berdasarkan latar belakang yang telah di sampaikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan di PT.Sriguna Patra Niaga”**

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang yang telah di uraikan di atas adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT.Sriguna Patra Niaga?
2. Apakah terdapat pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT.Sriguna Patra Niaga?
3. Apakah terdapat pengaruh kecerdasan emosional dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT.Sriguna Patra Niaga?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dari peneliti ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT.Sriguna Patra Niaga.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT.Sriguna Patra Niaga.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kecerdasan emosional dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT.Sriguna Patra Niaga.

### **1.4. Manfaat penelitian**

1. Bagi Peneliti

Menambah wawasan dan kemampuan berfikir mengenai perusahaan dan dapat menganalisis hubungan antara kecerdasan emosional dan motivasi terhadap kinerja karyawan

## 2. Bagi perusahaan

Usulan perbaikan pada perusahaan mengenai tentang kondisi pekerja sehingga dapat dilakukan tindakan agar pekerja merasa nyaman dan terciptanya sistem kerja yang kondusif.

## 3. Bagi akademik

Tugas akhir ini dapat dijadikan referensi perpustakaan dan bahan perbandingan bagi mahasiswa yang melakukan penelitian lanjut.

### **1.5. Ruang Lingkup**

Penelitian ini dilakukan untuk melihat Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sriguna Patra Niaga

### **1.6. Sistematika Penulis**

Sistematik penulis ini untuk memberikan gambaran yang jelas dan terperinci dan terarah, penulis menggunakan sistematik penulis yang terdiri dari lima bab yaitu :

#### **BAB I            PENDAHULUAN**

Menjelaskan secara singkat mengenai pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah yang dibahas dalam penelitian, perumusan masalah untuk mengungkap permasalahan obyek penelitian, batasan masalah agar peneliti lebih terarah, tujuan dan manfaat penelitian.



**BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Berisi kajian pustaka yang menerapkan teori – teori yang telah di peroleh melalui studi pustaka dari literatur yang berkaitan dengan masalah penelitian, yang selanjutnya digunakan dalam landasan pembahasan dan pemecahan masalah.

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Berisi metode penelitian terdiri dari jenis penelitian, peninjauan awal dan identifikasi, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis data dan bagian alir penelitian.

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini penulis menguraikan mengenai sejarah singkat mulai dari struktur organisasi, visi dan misi, serta tugas pokok dan fungsi karyawan pada perusahaan. Dan pada bab ini penulis membahas masalah yang didapat dari hasil penelitian ini, uji validitas dan reabilitas , analisis pengujian regresi linear berganda serta uji T dan uji F.

**BAB V SARAN DAN KESIMPULAN**

Memaparkan kesimpulan yang didapat dari masalah yang sedang di teliti, serta saran – saran kepada peneliti selanjutnya agar penelitian ini dapat diperkaya dan perbaikan.