

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia usaha yang semakin pesat saat sekarang ini dapat memicu persaingan ketat diantara pelaku bisnis. Kunci keberhasilan dalam persaingan organisasi dapat dilihat dari kinerja yang dicapai individu, oleh karena itu organisasi menuntut individu untuk menunjukkan kinerja yang optimal karena baik buruknya kinerja yang dicapai individu akan mempengaruhi kinerja dan keberhasilan organisasi secara keseluruhan (Yuniningsih, 2002).

Kinerja adalah masalah yang akan selalu dihadapi oleh manajemen organisasi, karena manajemen perlu menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja individu akan membuat manajemen organisasi dapat mengambil kebijakan yang diperlukan, sehingga dapat meningkatkan kinerja individu agar sesuai dengan harapan organisasi (Habibah, 2001). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu di antaranya adalah pendidikan dan pelatihan, disiplin, sikap dan aktivitas kerja, motivasi, pekerjaan, kesehatan, pendapatan, jaminan sosial, lingkungan kerja, teknologi dan fasilitas produksi, peluang kerja, serta kebutuhan akan prestasi . Faktor-faktor ini mempengaruhi individu dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepada individu (Ravianto, 1988, p. 20).

Kinerja individu tidak hanya dilihat dari hasil kerja yang sempurna, tetapi juga kemampuan untuk mengendalikan dan mengelola diri mereka sendiri serta kemampuan untuk membangun hubungan dengan orang lain (Martin, 2000). Individu yang tepat dalam organisasi tidak hanya individu yang lebih berpendidikan atau individu yang berbakat saja, ada faktor psikologis yang mendasari hubungan antara individu dan organisasi. Faktor psikologis yang mempengaruhi kemampuan individu dalam organisasi yaitu kemampuan mengelola diri sendiri, inisiatif, optimisme, kemampuan mengendalikan emosi, serta kemampuan berpikir dengan tenang tanpa emosi (Boyatzis & Ron, 2001). Kinerja akuntan tidak hanya dilihat dari kemampuan kerja yang sempurna, tetapi juga kemampuan menguasai dan mengelola diri sendiri serta kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain (Martin 2000, dalam Fabiola 2005). Goleman (2000) menyatakan bahwa kemampuan disebut dengan *emotional intelligence* atau kecerdasan emosi yang akan memberikan pengaruh dalam diri seseorang.

Kecerdasan lain yang harus dimiliki oleh seorang karyawan adalah kecerdasan spiritual. Kecerdasan spiritual (SQ) adalah kemampuan untuk memberi makna ibadah terhadap setiap perilaku dan kegiatan, melalui langkah-langkah dan pemikiran yang fitrah, menuju manusia yang seutuhnya memiliki pola pemikiran integralistik serta berprinsip hanya karena Tuhan (Tarigan, 2015). Dari pengertian tersebut, dapat kita ketahui bahwa dengan karyawan yang memiliki kecerdasan spiritual akan menjalankan tugasnya sebagai pekerja yang jujur karena menilai bahwa setiap perilakunya dilihat oleh Sang Pencipta.

Terdapat beberapa kasus perilaku tidak etis yang dilakukan karyawan kepada pelanggannya antara lain pencurian uang Rp 54.000.000 dari tamu asal Rusia. Salah satu pegawai hotel mewah di Jimbaran, Badung, Bali tertangkap mencuri sejumlah uang tunai dari tamunya yang berasal dari Rusia. Tak tanggung-tanggung, pelaku mengambil uang sebanyak USD 4.000 atau setara dengan Rp 54.000.000. Modus pelaku adalah dengan berpura-pura membersihkan kamar pelanggan. kasus Tiga karyawan hotel memperkosakan tamunya. Kasus ini terjadi di sebuah hotel di Samarinda, Kalimantan Timur. Awalnya seorang pegawai hotel mengajak korban ke sebuah diskotik. Sempat kehilangan kesadaran karena mabuk, ternyata korban di bawa ke hotel tempat pelaku bekerja. Di sana ia diperkosakan bersama tiga orang pelaku yang bekerja di hotel tersebut. Tamu minta uangnya dikembalikan, pegawai hotel malah melecehkannya. Kejadian berawal saat terjadi miskomunikasi antara pihak hotel dan tamu asal Selandia Baru. Tamu bernama Aneta Baker ini ingin meminta uangnya dikembalikan untuk pesanan kamar yang tak pernah dipesannya. Pelaku mau mengembalikan uangnya dengan syarat Aneta harus mau melakukan kegiatan seksual terlebih dahulu. (Brilio.net, 2018). Kasus tersebut membuktikan bahwa masih belum optimalnya kemampuan mengelola emosi dan spiritualitas oleh karyawan, sehingga kinerja yang mereka berikan juga tidak optimal dan menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap bisnis perhotelan secara umum dan khususnya hotel dimana mereka bekerja dimata publik (Putra dan Latrini, 2016).

Penelitian ini merupakan replikasi penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hanzaee, Heidarzadeh, Kambis dan Majid Mirvaisi (2013)

yang melakukan penelitian tentang sebuah survei tentang dampak kecerdasan emosional, perilaku kewarganegaraan organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di industri hotel Iran. Namun demikian ada beberapa perbedaan antar penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu, penelitian ini tidak mengikutsertakan variabel perilaku kewarganegaraan organisasi dan kepuasan kerja sebagai faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memiliki dampak positif pada kepuasan kerja, perilaku kewarganegaraan organisasi dan kinerja karyawan di industri hotel Iran. Perbedaan lainnya adalah perbedaan waktu dan lokasi dimana penelitian sebelumnya dilakukan di hotel yang ada di Iran, sedangkan penelitian ini dilakukan di hotel yang ada di Bandar Lampung.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul skripsi “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Karyawan di Hotel Se Bandar Lampung)”.

1.2 Masalah

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah kecerdasan spiritual berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh terhadap kinerja karyawan?

1.3 Tujuan

1. Untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.
2. Untuk menganalisis pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan.
3. Untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini antara lain :

a. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan yang dapat dipertimbangkan dalam mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawan di bidang perhotelan.

b. Bagi Akademisi

Sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya terkait dengan pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan di bidang perhotelan.