

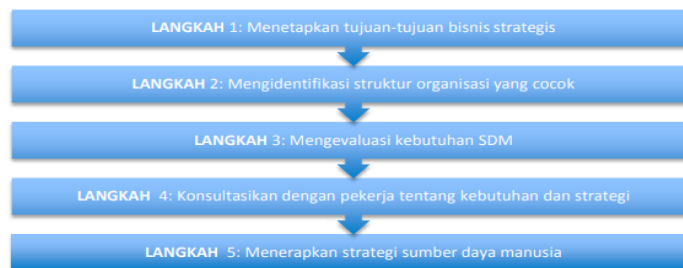
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia (SDM) adalah individu produktif yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik itu di dalam institusi maupun perusahaan yang memiliki fungsi sebagai aset sehingga harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya. Sumber daya manusia merupakan elemen utama organisasi dibandingkan dengan elemen sumber daya yang lain seperti modal, teknologi, karena manusia itu sendiri yang mengendalikan faktor yang lain. Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu (Eri susan, 2019).

Manajemen SDM yang efektif memerlukan strategi manajemen sumber daya manusia yang koheren dan efektif. Mengembangkan strategi seperti itu dapat digambarkan sebagai proses lima langkah yang dijelaskan disini.



Gambar 1. 1 Mengembangkan SDM Yang Efektif

1. Menetapkan tujuan-tujuan bisnis strategis, strategi bisnis untuk menetapkan prioritas, rencana dan kegiatan untuk pengelolaan sumber daya manusia.
2. Mengidentifikasi struktur organisasi yang cocok, Struktur organisasi mendefinisikan siapa yang melakukan tugas-tugas dan apa yang menjadi tanggung jawab dan akuntabilitas.
3. Mengevaluasi kebutuhan SDM, tugas - tugas ini dilakukan secara kolaboratif sehingga pekerja dapat memberikan masukan atas keterlibatan mereka dalam pekerjaannya. Untuk analisis keterampilan mustahil untuk mendapatkan gambaran yang akurat tentang keterampilan pekerja tanpa melibatkan mereka dalam proses ini.
4. Konsultasikan dengan pekerja tentang strategi, Konsultasi tidak hanya memberikan saran kepada pekerja atau wakil mereka dari perubahan yang akan dibuat. Konsultasi yang murni dan efektif meliputi: informasi yang relevan tentang masalah bersama dengan pekerja; pekerja diberi kesempatan yang wajar untuk mengekspresikan pandangan mereka, mengangkat isu-isu dan berkontribusi terhadap proses pengambilan keputusan tentang bagaimana untuk menangani masalah pandangan pekerja diperhitungkan pekerja diberi tahu tentang hasil konsultasi secara tepat waktu.
5. Mengadopsi dan menerapkan strategi SDM, Untuk merencanakan dan mengelola perkembangan sumber daya manusia dalam organisasi apapun, ada gunanya untuk memikirkan fase yang berbeda yang dilakukan seorang pekerja

di tempat kerja dari mulai rekrutmen sampai pemisahan dan interaksi antara manajemen dengan para pekerja manapun yang terjadi selama fase ini (dalam Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Kerjasama dan Usaha yang Sukses, 2013).

Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawan. Setiap organisasi selalu berusaha meningkatkan kinerja karyawan untuk mencapai tujuan. Kinerja masih merupakan permasalahan yang selalu dihadapi oleh pihak manajemen, sehingga manajemen perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Salah satu ukuran kinerja karyawan adalah kemampuan intelektual, yang didukung dengan kemampuan menguasai, mengelola diri sendiri serta kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain (Martin, 2000).

Apabila hasil kerja yang dilakukan karyawan tersebut memenuhi target, berarti karyawan tersebut bisa memenuhi tanggung jawab yang telah dilimpahkan oleh perusahaan kepadanya dan perlu dipertahankan. Tapi, jika hasil kerja yang dilakukan oleh karyawan tersebut tidak memenuhi target dan tidak bisa memenuhi tanggung jawabnya maka perlunya peningkatan kinerja terhadap karyawan tersebut (Reindy Gustiawan et al., 2015).

Penelitian Boyatzis dan Ron (2001) menunjukkan, bahwa menemukan orang yang tepat dalam organisasi bukanlah hal yang mudah, karena yang dibutuhkan bukan hanya orang yang berpendidikan lebih baik ataupun orang yang berbakat saja. Akan tetapi, terdapat faktor-faktor psikologis yang mendasari hubungan

antara seseorang dengan organisasinya. Faktor-faktor psikologis tersebut berpengaruh pada kemampuan seseorang di dalam organisasi, diantaranya adalah kemampuan mengelola diri sendiri, inisiatif, optimisme, mengorganisasi emosi dalam diri, serta melakukan pemikiran yang tenang tanpa terbawa emosi.

Orang yang memiliki kecerdasan emosi tinggi akan mampu memahami dirinya sendiri dan emosi orang lain. Orang tersebut dapat memanfaatkan pemahaman ini untuk meningkatkan perilaku dan sikapnya dalam menuju arah yang lebih positif, sehingga mampu mengendalikan emosi, lebih termotivasi, merasa puas dan mampu mengatasi masalah dengan lingkungan kerja serta kehidupannya (Wong *et al.*, 2005).

Dalam meningkatkan kinerja karyawan di perusahaan, komunikasi interpersonal mempunyai peran yang sangat penting. Salah satu diantaranya ialah peran atasan dalam hal komunikasi. Menurut Suwatno dan Priansa (2011:276) “komunikasi berfungsi untuk membangkitkan motivasi karyawan, fungsi ini berjalan ketika manajer ingin meningkatkan kinerja karyawan”.

Komunikasi adalah sebagai suatu proses, dimana orang berusaha untuk memberikan pengertian melalui pengiriman pesan dengan mempergunakan simbol - simbol. Dalam hal ini ada tiga hal yakni : komunikasi menyangkut manusia seperti bagaimana orang berhubungan satu sama lain, memberikan pengertian kepada orang sehingga mempunyai kesamaan dalam definisi istilah yang dipergunakan, dan sebagai simbol, seperti gerakan tangan, huruf, angka dan kata – kata (Susiati Purwaning Utami, 2015).

Tujuan perusahaan dapat berupa perbaikan pelayanan pelanggan, pemenuhan permintaan pasar, peningkatan kualitas produk atau jasa, meningkatnya daya saing, dan meningkatnya kinerja perusahaan tersebut. Dengan demikian, hakikat manajemen kinerja adalah bagaimana mengelola seluruh kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. (dalam buku Manajemen Kinerja Edisi Kelima, 2016).

Auto 2000 Cabang Raden Intan merupakan objek yang akan di teliti pada penelitian ini, dilihat dari perkembangannya Auto 2000 Raden Intan telah memiliki berbagai macam penghargaan karena kinerja karyawannya. Dilihat dari sumber websitenya Auto 2000 mendapatkan Superbrands 2020, Top Brands 2020, Indonesia Content Marketing Awards, held by KGMedia, Grid, Gridvoice, Best Brand 2020, Indonesia Customer Experience Award (ICXA) 2020. Dengan adanya kemampuan dalam menahan setiap emosi atas pekerjaan yang diberikan dan melakukan komunikasi yang baik antar individu satu dengan yang lainnya dapat memberikan kinerja atau prestasi kerja yang maksimal sehingga memberikan citra yang baik bagi perusahaan dan dapat selalu mempertahankan tujuan perusahaan dengan baik.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk mengambil topik pada proposal skripsi dengan judul penelitian **“Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan**

Auto 2000 Cabang Raden Intan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut.

1. Apakah kecerdasan emosional memengaruhi pada kinerja karyawan ?
2. Apakah komunikasi interpersonal memengaruhi pada kinerja karyawan ?
3. Apakah kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal memengaruhi terhadap kinerja karyawan ?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan

1. Untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional pada kinerja karyawan Auto 2000 Raden Intan.
2. Untuk menganalisis pengaruh komunikasi interpersonal pada kinerja karyawan Auto 2000 Raden Intan.
3. Untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan Auto 2000 Raden Intan.

1.3.2 Manfaat

Dalam sebuah penelitian perlu adanya suatu manfaat yang dapat dirasakan oleh penulis dan perusahaan yang diteliti. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan pengetahuan yang lebih serta wawasan yang luas untuk topik kecerdasan emosional, komunikasi interpersonal, dan kinerja karyawan. Agar dapat diterapkan dan dilaksanakan ke dalam masyarakat luas agar dapat memahami apa arti menjaga emosi serta berperilaku komunikasi yang baik dan menciptakan kinerja yang baik untuk penginterpretasian diri sendiri

2. Manfaat Praktis

a. Bagi penulis

Dapat menambah pengetahuan yang lebih akan Kecerdasaan Emosional, Komunikasi Interpersonal dan Kinerja serta dapat diterapkan dengan baik pada saat bekerja nanti.

b. Bagi akademisi

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan dalam peningkatan kinerja karyawan dan dapat menjadi literature/acuan dalam penelitian selanjutnya.

c. Bagi perusahaan

Sebagai acuan bagi perusahaan dalam membuat karyawannya agar dapat menstabilkan emosi dan berperilaku komunikasi yang baik agar kinerja yang dihasilkan selalu sesuai *goals* dari perusahaan Auto 2000 Raden Intan.