

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Organisasi yang baik di era globalisasi saat ini sangat diperlukan karena dapat membantu perusahaan untuk dapat bersaing dengan para pesaing baik dari dalam negeri maupun dari luar negeri, karena suatu organisasi yang berkualitas dapat meningkatkan perusahaan untuk mencapai tujuannya. Suatu organisasi merupakan suatu lembaga yang diorganisasikan dan dijalankan untuk menyediakan barang dan jasa bagi konsumen dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan. Perusahaan sebagai sebuah organisasi, dalam usahanya merealisasikan tujuan itu, dituntut untuk beroperasi secara efektif dan efisien.

Perusahaan akan melibatkan faktor sumber daya manusia dan non sumber daya manusia seperti bahan baku, peralatan dan modal. Kedua faktor tersebut hubungannya sangat erat, karena faktor sumber daya manusia tidak akan berarti apabila tidak ada faktor sumber daya non manusia. Begitu pula sebaliknya, faktor sumber daya non manusia tidak akan berarti apabila tidak ada faktor sumber daya manusia yang mengelolanya.

Manusia yang bekerja dalam suatu organisasi atau perusahaan akan berusaha memperoleh kedudukan yang diinginkan, dengan harapan dari pekerjaannya dapat meningkatkan taraf hidupnya, maka perusahaan perlu memotivasi sumber daya manusia dengan baik, salah satunya dengan mengelola

emosi karyawannya dengan pendekatan yang tepat. Motivasi tinggi karyawan dalam bekerja sangat dibutuhkan perusahaan untuk merealisasikan tujuannya.

Pentingnya motivasi kerja baik bagi pihak karyawan maupun pihak perusahaan, serta perlunya diperhatikan masalah perbedaan pengharapan tiap individu, maka dilakukan penelitian mengenai **“Hubungan *Emotional Quality Management* terhadap Motivasi Kerja Karyawan di PT. Candratex Sejati, Bandung”**.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Manusia seringkali salah menginterpretasikan emosi sebagai amarah saja. Pada umumnya manusia mempunyai berbagai jenis emosi. Emosi yang sering kali terlihat dalam kehidupan manusia beberapa diantaranya yaitu senang, sedih, dan marah. Menurut Warga (1983), jenis emosi terdiri dari senang, sedih, sayang/cinta, takut, dan marah. Emosi merupakan bentuk dari perasaan seseorang akibat dari situasi yang sedang dihadapinya atau dampak dari suatu akibat yang berpengaruh terhadap emosinya.

Pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia tidak terlepas dari pengelolaan emosi. Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk mengembangkan sumber daya manusia yaitu dengan menyalurkan dan menggunakan emosi secara tepat. *Emotional Quality Management* mempunyai peran yang penting dalam hidup kita kala menghadapi situasi yang sulit atau membantu saat sedang berkomunikasi dengan seseorang, termasuk menghadapi orang yang sedang marah, depresi, sedih dan stres dengan menggunakan emosi kita secara tepat.

Kekuatan emosi manusia sangatlah besar, karena emosi dapat mempengaruhi setiap kegiatan yang kita lakukan dan situasi yang sedang kita hadapi. Seperti yang dikatakan Leeper (1948), emosi adalah kekuatan pendorong utama. Namun untuk mendorong motivasi seseorang tidaklah mudah. Berkaitan dalam hal ini *Emotional Quality Management* adalah sebagai sarana dalam mempengaruhi motivasi seseorang melalui unsur emosi dalam diri manusia.

Permasalahan yang akan diteliti dapat diuraikan sebagai berikut ini.

1. Bagaimana tingkat *Emotional Quality Management* karyawan PT. Candratex Sejati?
2. Bagaimana tingkat motivasi kerja karyawan PT. Candratex Sejati?
3. Apakah *Emotional Quality Management* mempunyai hubungan dengan motivasi kerja karyawan PT. Candratex Sejati?

### **1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memenuhi syarat kelulusan menjadi Sarjana Ekonomi dengan cara pengumpulan dan pengolahan data mengenai *Emotional Quality Management* dan motivasi sehingga didapat informasi mengenai hubungan antara *Emotional Quality Management* dengan motivasi kerja karyawan.

Tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah sebagai berikut ini.

1. Untuk mengetahui tingkat *Emotional Quality Management* karyawan PT. Candratex Sejati.
2. Untuk mengetahui tingkat motivasi kerja karyawan PT. Candratex Sejati.

3. Untuk mengetahui hubungan *Emotional Quality Management* terhadap motivasi kerja karyawan PT. Candratex Sejati.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

1. Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan yang bermanfaat dalam usaha melakukan analisis mengenai *Emotional Quality Management* dan hubungannya dengan motivasi kerja karyawan.

2. Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman di bidang manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai *Emotional Quality Management* dan hubungannya dengan motivasi kerja karyawan.

3. Pihak lain

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menambah sumber referensi yang akan bermanfaat dan berguna dalam penelitian selanjutnya serta dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan pengetahuan yang nantinya diperlukan mengenai *Emotional Quality Management* dan hubungannya dengan motivasi kerja karyawan.

### **1.5. Rerangka Pemikiran**

Sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting dalam setiap kegiatan organisasi. Manusia merupakan penggerak bagi setiap faktor-faktor yang dimiliki oleh organisasi. Tanpa adanya sumber daya manusia yang baik maka kegiatan organisasi tidak akan berjalan lancar dan mencapai hasil yang sebenarnya ingin dicapai.

Sumber daya manusia yang baik adalah sumber daya manusia yang mampu mengelola emosinya. Emosi merupakan unsur yang melatarbelakangi kecerdasan yang terdapat dalam diri manusia, baik kecerdasan intelektual (IQ), kecerdasan emosional (EQ), kecerdasan spiritual (SQ), dan kecerdasan dalam menghadapi tantangan (AQ).

Kecerdasan yang pertama kali dikenal orang dan sangat terkenal adalah IQ. IQ menilai seseorang dari kecerdasan akademik. Hampir setiap orang menganggap IQ yang tinggi menggambarkan kualitas kesuksesan seseorang. Pandangan tersebut mulai berubah ketika kecerdasan yang lain muncul seperti EQ, AQ dan SQ.

Salovey dan Mayer dalam Martin (2003) mendefinisikan EQ sebagai kemampuan untuk memahami perasaan diri sendiri, untuk berempati terhadap perasaan orang lain dan untuk mengatur emosi, yang secara bersama berperan dalam peningkatan taraf hidup seseorang. EQ menjadi begitu populer di dunia bisnis karena tes IQ dan prestasi akademik tidak bisa lagi mengukur tingkat keberhasilan karyawan. EQ menuai banyak kritik dari para pakar karena

ketidakjelasan pengukuran serta perbedaannya dengan keterampilan sosial dan interpersonal.

Kecerdasan lainnya yang berkembang adalah AQ. Menurut Stoltz (2000), AQ didefinisikan sebagai kecerdasan untuk mampu bertahan menghadapi serta kemampuan untuk mengatasi kesulitan. Orang yang mempunyai IQ dan EQ tinggi tidak menjamin akan berhasil meraih kesuksesan jika mempunyai AQ yang rendah. Orang yang mempunyai AQ rendah akan selalu pesimis dan berpikir dirinya akan selalu gagal.

Kecerdasan yang tidak kalah pentingnya adalah SQ, yaitu kecerdasan yang mengembangkan hal-hal yang berbau spiritual yang mampu untuk menutupi kekurangan pada IQ dan EQ. Konsep lain yang berkembang setelah SQ adalah ESQ. ESQ merupakan gabungan dari konsep EQ dan SQ, serta menjelaskan keterkaitan antara keduanya dan menggambarkan hubungan antara manusia dengan manusia dan manusia dengan Tuhan.

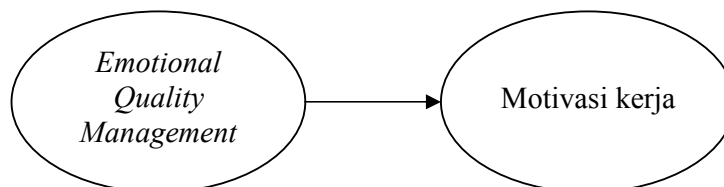
*Emotional Quality Management* mencoba menyempurnakan EQ dari perspektif yang lain. Jika AQ, SQ, maupun ESQ melihat EQ dari sisi aplikasi, wujud, ataupun manifestasinya, EQM berbicara dari sisi unsur yang melatar belakangi manifestasi tersebut, yakni emosi (Martin, 2003).

Dalam mengelola emosi dibutuhkan pengetahuan mengenai kecerdasan emosional yang berguna untuk meningkatkan motivasi di tempat kerja. Mengetahui perasaan yang sedang dirasakan apakah senang, sedih, marah dan takut untuk kemudian digunakan sebagai pendorong motivasi.

Berdasarkan pemaparan di atas, rerangka pemikiran dapat digambarkan sebagai berikut ini.

**Gambar 1.1.**

**Model Rerangka Pemikiran Penelitian**



### 1.6. Metodologi Penelitian

Menurut Cooper dan Emory (1997), metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analitis, yaitu metode yang bertujuan untuk menggambarkan keadaan objek yang akan diteliti berdasarkan fakta untuk kemudian diolah menjadi data dan dianalisa.

#### 1.6.1. Operasionalisasi Variabel

**Tabel 1.1.**  
**Operasionalisasi Variabel**

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
<i>Emotional Quality Management</i>	1. Konsep yang terkait erat dengan topik pembahasan kecerdasan emosional (EQ) (Martin, 2003). 2. Perluasan ( <i>extension</i> ) dari sistematika berpikir EQ (Martin, 2003).	1. <i>Emotional Awareness.</i> 2. <i>Emotional Acceptance.</i> 3. <i>Emotional Affection.</i> 4. <i>Emotional Affirmation.</i>	Interval

Motivasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemauan untuk mengerahkan upaya yang besar ke arah pencapaian tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memuaskan sejumlah kebutuhan individu (Robbins, 1996).</li> <li>2. Pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan (Hasibuan, 2001).</li> <li>3. Berbagai faktor yang menyebabkan, menyalurkan, dan mempertahankan tingkah laku individual (Stoner, 1999).</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prestasi kerja.</li> <li>2. Kenaikan pangkat, gaji, bonus.</li> <li>3. Tantangan pekerjaan</li> </ol>	Interval
----------	---	---	----------

Sumber: Hasil Pengumpulan Data

### 1.6.2. Teknik analisis data

Untuk menganalisis data digunakan Koefisien Korelasi Rank Spearman dengan *Software* SPSS versi 11.5.

### 1.7. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian diadakan pada PT. Candratex Sejati di jalan Cisirung No. 48 Dayeuhkolot, Kabupaten Bandung. Waktu penelitian di mulai dari bulan September 2006 sampai dengan bulan Desember 2006.

### 1.8. Sistematika Pembahasan

Penyusunan sistematis untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dalam penulisan skripsi dilakukan sebagai berikut ini.



**BAB I       PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan secara singkat mengenai latar belakang penelitian, identifikasi masalah, maksud dan tujuan penelitian, manfaat penelitian, rerangka pemikiran, metodologi penelitian, lokasi dan waktu penelitian, serta sistematika pembahasan.

**BAB II       TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan mengenai pengertian *Emotional Quality Management*, teori-teori motivasi, hubungan antara *Emotional Quality Management* dengan motivasi dan hipotesis.

**BAB III      OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan secara rinci mengenai sejarah dan latar belakang organisasi, struktur organisasi, serta metodologi penelitian.

**BAB IV      HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang hasil pengumpulan data, gambaran mengenai karakteristik responden, melakukan uji validitas, reliabilitas, pengukuran tingkat korelasi antara variabel *Emotional Quality Management* dan motivasi (uji hipotesis), serta pembahasan hasil penelitian.

BAB V        SIMPULAN, IMPLIKSI, KETERBATASAN DAN SARAN  
                  PENELITIAN

Bab ini merupakan penutup yang menguraikan simpulan dari bab-bab sebelumnya, implikasi untuk perbaikan atas permasalahan yang dihadapi oleh organisasi, keterbatasan penulis dalam penulisan skripsi ini, serta saran-saran untuk mengatasi keterbatasan dalam penelitian.