

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Trihandini (2005) berpendapat bahwa kinerja karyawan sangat menguntungkan bagi perusahaan untuk menetapkan tujuan jangka pendek maupun jangka panjang. Nugroho (2006) menyatakan bahwa sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan seperti modal, metoda, dan mesin tidak bisa memberikan hasil optimum apabila tidak didukung dengan sumber daya insani yang mempunyai kinerja optimum. Moeheriono (2009, *p.* 61) menyampaikan bahwa kinerja karyawan berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan dan tingkat besaran imbalan yang diterima, serta dipengaruhi oleh ketrampilan, kemampuan, dan sifat-sifat individual. Penelitian Mulyana (2011) juga berpendapat bahwa kinerja karyawan menjadi hal penting bagi manajemen untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja perusahaan dan perencanaan tujuan di masa mendatang dan kinerja karyawan dapat dikendalikan serta dipertanggung jawabkan untuk mencapai efisiensi dan keefektifan pada seluruh proses bisnis perusahaan.

Yogi dan Ikhsan (2006) mengatakan bahwa kinerja pelayanan telah menjadi salah satu isu penting dalam penyediaan layanan di Indonesia – pelayanan selalu identik dengan kelambanan, ketidakadilan, biaya tinggi, dan etika pelayanan di mana perilaku penyedia layanan yang tidak ekspresif serta tidak mencerminkan jiwa pelayanan yang baik. Menurut Kim (2010) ekspresi emosi yang positif seperti tersenyum ramah, wajah yang ceria dan salam merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan.

Kernbach dan Schutte (2005) mengungkapkan bahwa pelanggan lebih puas ketika berurusan dengan penyedia layanan yang memiliki kecerdasan emosional (*Emotional Intelligence*) yang tinggi. Pernyataan ini didukung oleh Shipley, Jackson dan Segrest (2010) menyatakan bahwa kecerdasan emosional adalah prediktor kuat kinerja kerja. Prentice (2012) dalam penelitiannya juga mengungkapkan adanya pengaruh yang positif antara kecerdasan emosional dengan kualitas pelayanan yang menunjukkan pentingnya aspek psikologis para staf.

Krenbach dan Scutte (2005) menyatakan bahwa reaksi emosional penyedia layanan dan pelanggan mungkin lebih intens dalam transaksi sulit dibandingkan dengan transaksi yang sederhana. Dengan transaksi yang sulit, ada kepuasan rendah ketika penyedia layanan menunjukkan kecerdasan emosional yang rendah. Prentice (2012) mengungkapkan bahwa layanan perjumpaan adalah komponen utama dari persepsi kualitas layanan pelanggan, kecerdasan emosional dapat menjadi faktor penting yang mempengaruhi tingkat kualitas layanan. Kernbach dan Schutte (2005) pada studi sebelumnya menyatakan bahwa kecerdasan emosional memiliki peran penting dalam peningkatan kinerja. Individual yang mempromosikan kecerdasan emosional telah sukses dalam karir mereka sebagai ada hubungan antara keberhasilan dan kecerdasan emosional dan mereka dipengaruhi oleh satu sama lain. Menurut Goleman (seperti yang dikutip dalam Winarto, 2002) mengungkapkan bahwa kecemerlangan seorang individu berdasarkan *intelligence quotient* (IQ) hanyalah sekitar 20 (dua puluh) persen dan 80 (delapan puluh) persen lainnya dipengaruhi oleh faktor lain, salah satunya adalah kecerdasan emosional. Winarto (2008) mengungkapkan bahwa kebanyakan perusahaan

menyeleksi orang-orang yang ber-IQ tinggi dengan menjalankan seleksi awal berupa tes kecerdasan intejelensi. Walaupun IQ adalah tolak ukur dari kepintaran seseorang, akan tetapi IQ bukan merupakan satu-satunya indikator kesuksesan kecerdasan emosional memiliki 4 dimensi utama yaitu (*self-emotion appraisal, others emotion appraisal, regulation of emotion, and use of emotion*) yang diperlukan selama proses interaksi dengan pelanggan (Kim, 2010).

Kim (2010) menyampaikan bahwa dalam organisasi pelayanan, karyawan akan berinteraksi dengan pelanggan secara terus menerus. Hal paling utama ialah kecerdasan emosional yang merupakan kemampuan perasaan yang penting yang bisa berpengaruh pada pelayanannya terhadap pelanggan. Akbar dan Parvez (2009) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan pelanggan, maka penting bagi manajemen untuk fokus pada kualitas layanan sehingga pelanggan menjadi puas dan loyal.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Penting bagi karyawan untuk mengetahui apa yang diinginkan konsumennya (Indrawati, 2011). Indrawati mengungkapkan bahwa:

Dalam lembaga pendidikan akan muncul masalah jika lembaga-lembaga tersebut tidak mengerti apa sebenarnya yang menjadi tujuan dan harapan dari konsumen. Secara umum konsumen adalah semua orang yang ingin dilayani kebutuhannya sesuai dengan harapannya, selanjutnya setiap pelanggan pasti ingin mencapai tingkat kepuasan yang diinginkan (Indrawati 2011, *p.* 11).

Vandaele dan Gemmel (2006) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas kinerja layanan secara langsung dipengaruhi oleh perilaku karyawan yaitu bagaimana sikap karyawan dalam mengelola emosinya ketika berhadapan dengan konsumen, dengan demikian peneliti merumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

- Bagaimana tingkat kecerdasan emosional dan kualitas pelayanan staf administrasi Universitas Kristen Maranatha ?
- Apakah terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap kualitas pelayanan staf administrasi Universitas Kristen Maranatha secara positif ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kecerdasan emosional dan kualitas pelayanan, serta pengaruh kecerdasan emosional terhadap kualitas pelayanan para staf administrasi di Universitas Kristen Maranatha.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

- Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti bahwa terdapat pengaruh kecerdasan emosional pada kualitas Pelayanan dan penelitian ini dapat membantu para akademisi untuk memahami lebih dalam lagi tentang pengaruh kecerdasan emosional terhadap kualitas pelayanan sehingga kelak akan berguna untuk pengembangan penelitian mendatang.

- Bagi Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi bagi para praktisi khususnya pihak manajemen Universitas Kristen Maranatha untuk menjadikan kecerdasan emosional menjadi wacana penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini dapat diharapkan menghapus pandangan bahwa IQ adalah satu-satunya peran penting dalam dunia kerja karena IQ saja tidak cukup jika tidak diimbangi pula dengan kecerdasan emosional.

#### **1.5 Tempat dan Waktu**

Universitas Kristen Maranatha yang bertempat di Jl. Prof. drg. Suria Sumantri, MPH no.65 Bandung. Penelitian dijadwalkan sesuai dengan kontrak kerja tugas akhir yang dimulai dari bulan maret sampai juli 2013.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan diterapkan untuk menyajikan gambaran singkat mengenai permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan ini, sehingga akan memperoleh gambaran yang jelas tentang isi dari penulisan ini terdiri dari lima bab diantaranya:

### **BAB I           PENDAHULUAN**

- A. Latar Belakang
- B. Identifikasi Masalah
- C. Tujuan Penelitian
- D. Kegunaan Penelitian
- E. Tempat dan Waktu Penelitian
- F. Sistematika Penulisan

### **BAB II          RERANGKA TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

- A. Kajian Pustaka
- B. Dimensi-dimensi
- C. Anteseden dan Konsekuensi
- D. Hipotesis
- E. Model Penelitian

### **BAB III        METODE PENELITIAN**

- A. Jenis Penelitian
- B. Populasi dan Sampel
- C. Operasionalisasi Variabel
- D. Teknik Pengumpulan Data

- E. Uji Data (*Outliers*, Validitas, dan Reliabilitas)
- F. Uji Deskriptif Statistik dan Korelasi Antarkonstruk Penelitian
- G. Uji Regresi Majemuk
- H. Uji Model Ft
- I. Uji Hipotesis

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

- A. Sejarah Universitas Kristen Maranatha
- B. Visi, Misi, dan Nilai Universitas Kristen Maranatha
- C. Struktur Organisasi Universitas Kristen Maranatha
- D. Karakteristik Responden
- E. Analisis Data Responden
- F. Hasil Pengujian *Outliers*
- G. Hasil Pengujian Validitas
- H. Hasil Pengujian Reliabilitas
- I. Hasil Pengujian Deskriptif Statistik dan Korelasi Antarkonstruk Penelitian.
- J. Hasil Pengujian Regresi Majemuk
- K. Hasil Pengujian Model Fit
- L. Pengujian Hipotesis

**BAB V        SIMPULAN DAN SARAN**

- A. Simpulan
- B. Implikasi Penelitian
- C. Keterbatasan Penelitian
- D. Saran