

BAB 1

PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, waktu dan lokasi penelitian, serta sistematika penulisan.

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sejak kecil hingga dewasa, dalam keluarga maupun di sekolah manusia dididik untuk lebih mengandalkan rasio dari pada emosi (Martin, 2003). Banyak orang tua dan guru berpikir bahwa memiliki nilai tinggi dan lulus dari sekolah merupakan jaminan untuk mendapatkan pekerjaan dan kesuksesan dalam karier sedangkan orang yang memiliki kecerdasan akal saja atau yang banyak memiliki gelar tinggi belum tentu sukses berkiprah di dunia pekerjaan namun seringkali seseorang yang berpendidikan formal lebih rendah ternyata banyak yang lebih berhasil, contoh tokoh yang dapat menggambarkan hal tersebut adalah Adrie Wongso pelopor kartu kata-kata mutiara terbitan “Harvest” di Indonesia.

Memang harus diakui bahwa mereka yang memiliki IQ (*Intelligence Quotient*) rendah dan mengalami keterbelakangan mental akan mengalami kesulitan, bahkan mungkin tidak mampu mengikuti pendidikan formal yang seharusnya sesuai dengan usia mereka. Namun fenomena yang ada menunjukkan bahwa tidak sedikit orang dengan IQ tinggi yang berprestasi

rendah, dan ada banyak orang dengan IQ sedang yang dapat mengungguli prestasi belajar orang dengan IQ tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa IQ tidak selalu dapat memperkirakan prestasi belajar seseorang (Wahyuningsih, 2004).

Banyak program pendidikan hanya berpusat pada kecerdasan akal (*Intelligence Quotient*) saja, tetapi yang diperlukan sebenarnya adalah bagaimana mengembangkan kecerdasan emosi, seperti ketangguhan, inisiatif, optimisme, kemampuan beradaptasi yang kini telah menjadi dasar penilaian baru (Martin, 2003). Saat ini begitu banyak orang berpendidikan dan tampak begitu menjanjikan, namun karirnya terhambat atau lebih buruk lagi, tersisihkan, akibat rendahnya kecerdasan emosional mereka.

Kemunculan istilah kecerdasan emosional dalam pendidikan, bagi sebagian orang mungkin dianggap sebagai jawaban atas kegagalan tersebut. Teori Daniel Goleman, sesuai dengan judul bukunya, memberikan definisi baru terhadap kata cerdas. Walaupun EI (*Emotional Intelligence*) merupakan hal yang relatif baru dibandingkan IQ, namun beberapa penelitian telah mengisyaratkan bahwa kecerdasan emosional tidak kalah penting dengan IQ (Goleman, 2000; dalam Wahyuningsih, 2004).

Dari fenomena tersebut, tidak dapat dihindari bahwa kemampuan dan nilai akademis yang dapat membuka banyak pintu bagi kesuksesan seseorang. Melainkan pada kenyataannya, baik dalam dunia kerja, pribadi, maupun proses belajar mengajar, kecerdasan emosional (*Emotional Intelligence*) sangat berperan untuk mencapai kesuksesan seseorang (Goleman, 1995).

Hasil beberapa penelitian di University of Vermont mengenai analisis struktur neurologis otak manusia dan penelitian perilaku oleh LeDoux (1970)

menunjukkan bahwa dalam peristiwa penting kehidupan seseorang, EI selalu mendahului intelegensi rasional. EI yang baik dapat menentukan keberhasilan individu dalam prestasi belajar membangun kesuksesan karir, mengembangkan hubungan suami-istri yang harmonis dan dapat mengurangi agresivitas, khususnya dalam kalangan remaja (Goleman, 2000; dalam Wahyuningsih, 2004).

Hasil survei lainnya yang dilakukan di Amerika Serikat tentang kecerdasan emosional menjelaskan bahwa apa yang diinginkan oleh pemberi kerja tidak hanya keterampilan teknik saja melainkan dibutuhkan kemampuan dasar untuk belajar dalam pekerjaan yang bersangkutan (Aziza, 2006), di antaranya adalah kemampuan mendengarkan dan berkomunikasi lisan, adaptasi, kreatifitas, ketahanan mental terhadap kegagalan, kepercayaan diri, motivasi, kerjasama tim dan keinginan memberi kontribusi terhadap perusahaan. Seseorang yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi akan mampu mengendalikan emosinya sehingga dapat menghasilkan optimalisasi pada fungsi kerjanya.

Goleman (2003; dalam Aziza, 2006) menyatakan bahwa kemampuan akademik bawaan, nilai rapor, dan prediksi kelulusan pendidikan tinggi tidak memprediksi seberapa baik kinerja seseorang sudah bekerja atau seberapa tinggi sukses yang dicapainya dalam hidup. Sebaliknya Goleman menyatakan bahwa seperangkat kecakapan khusus seperti empati, disiplin diri, dan inisiatif mampu membedakan orang sukses dari mereka yang berprestasi biasa-biasa saja, selain kecerdasan akal yang dapat mempengaruhi keberhasilan orang dalam bekerja, lebih lanjut, Goleman juga tidak mempertentangkan kecerdasan

intelektual dan kecerdasan emosional, melainkan memperlihatkan adanya kecerdasan yang bersifat emosional dan berusaha menemukan keseimbangan cerdas antara emosi dan akal.

Kecerdasan emosional menentukan seberapa baik seseorang menggunakan keterampilan-keterampilan yang dimilikinya, termasuk keterampilan intelektual. Paradigma lama menganggap yang ideal adalah adanya nalar yang bebas dari emosi, paradigma baru menganggap adanya kesesuaian antara kepala dan hati.

Penelitian Goleman (1995) menemukan apabila suatu masalah menyangkut pengambilan keputusan dan tindakan, aspek perasaan sama pentingnya dan sering kali lebih penting daripada nalar. Lebih lanjut survey Goleman menunjukkan bahwa hanya 20% pengaruh IQ pada kesuksesan seseorang, sementara 80% sisanya ditentukan oleh faktor EI (Goleman, 1996; dalam Martin, 2003). Beck (dalam Mangkunegara 2008) menyimpulkan bahwa IQ sudah berkembang 50% sebelum usia 5 tahun, 80% berkembangnya sebelum 8 tahun, dan hanya berkembang 20% sampai akhir masa remaja, sedangkan kecerdasan emosi (EI) dapat dikembangkan tanpa batas waktu.

Emosi, pada prinsipnya menggambarkan perasaan manusia menghadapi berbagai situasi berbeda. Oleh karena itu emosi merupakan reaksi manusiawi terhadap situasi nyata, maka sebenarnya tidak ada emosi baik atau buruk (Martin, 2003). Atkinson (1983 dalam Martin, 2003) membedakan emosi hanya ada dua jenis yakni emosi yang menyenangkan dan emosi yang tidak menyenangkan.

Dengan demikian, emosi di kantor atau di dalam organisasi dapat dikatakan baik atau buruk hanya tergantung pada akibat yang ditimbulkan. Tantangan terbesar bagi pekerja saat ini terutama adalah bertambahnya jam kerja serta keharusan untuk mengelola hal-hal berpotensi stres dan berfungsi efektif di tengah kompleksitas bisnis.

Kata stres berasal dari kata bahasa latin "*Stringere*" yang berarti mengencangkan. Definisi-definisi ketegangan dan beban yang digunakan dalam ilmu fisika dan teknik sipil yang mempengaruhi konsep bagaimana stres mempengaruhi individu (Cartwright dan Cooper, 1994:dalam Mangkunegara, 2008). Stres yang sering dikeluhkan merupakan suatu perasaan ketegangan atau tekanan yang dialami ketika tuntutan yang dihadapkan melebihi kekuatan yang ada pada diri kita (Mangkunegara, 2008).

Penyebab stres kerja antara lain beban kerja yang dirasakan terlalu berat, waktu kerja yang mendesak, kualitas pengawasan kerja yang rendah, iklim kerja yang tidak sehat, otoritas kerja yang tidak memadai yang berhubungan dengan tanggung jawab, konflik kerja, perbedaan nilai antara karyawan dengan pimpinan yang frustrasi dalam kerja (Mangkunegara, 2008).

Dalam hal ini emosi menjadi penting karena ekspresi emosi yang tepat terbukti bisa menghilangkan stres pekerjaan. Semakin tepat mengkomunikasikan perasaan maka semakin nyaman perasaan. Keterampilan manajemen emosi memungkinkan kita menjadi lebih akrab dan mampu bersahabat, berkomunikasi dengan tulus dan terbuka kepada orang lain. Bukti penting lainnya adalah karyawan yang berkemampuan tinggi dalam mengelola emosi ternyata jauh lebih cepat mendapatkan promosi dan kesempatan

pengembangan karir dibandingkan rekan-rekannya yang memiliki kemampuan semata. Ini membuktikan dengan kecerdasan emosi yang tinggi dapat berpengaruh terhadap kinerja individual (Goleman, 2007).

Dengan menempatkan emosi secara tepat maka kinerja dari karyawan akan baik karena karyawan merupakan salah satu aset yang sangat berharga, tanpa mereka apa yang dimiliki perusahaan tidak akan dapat dimanfaatkan dan dikembangkan secara maksimal. Prestasi kerja karyawan merupakan salah satu masalah yang dialami oleh perusahaan. Setiap perusahaan menginginkan agar prestasi kerja karyawan tinggi karena dengan prestasi kerja yang tinggi akan terlaksana tujuan perusahaan. Kecerdasan emosi merupakan kekuatan merasa yang menyebabkan seseorang mampu memahami keadaan dan mampu berimprofisasi disaat sulit (Setiyawan, 2007).

Kinerja itu sendiri merupakan penampilan hasil kerja pegawai baik secara kuantitas maupun kualitas. Kinerja dapat berupa penampilan kerja perorangan maupun kelompok (Ilyas, 1993; dalam Cokroaminoto, 2007). Kinerja organisasi merupakan hasil interaksi yang kompleks dan agregasi kinerja sejumlah individu dalam organisasi.

Kinerja seorang pegawai akan baik, jika pegawai mempunyai keahlian yang tinggi, kesediaan untuk bekerja, adanya imbalan yang layak dan mempunyai harapan masa depan (Prawirosentono, 1999; dalam Cokroaminoto, 2007). Menurut Rivai (2004) mengemukakan kinerja merupakan perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan.

Penelitian-penelitian terdahulu mengenai kecerdasan emosional dan kaitannya dengan prestasi kerja karyawan dapat di lihat dalam Tabel 1.1 dibawah ini :

Tabel 1.1
Penelitian terdahulu Mengenai Kecerdasan Emosional

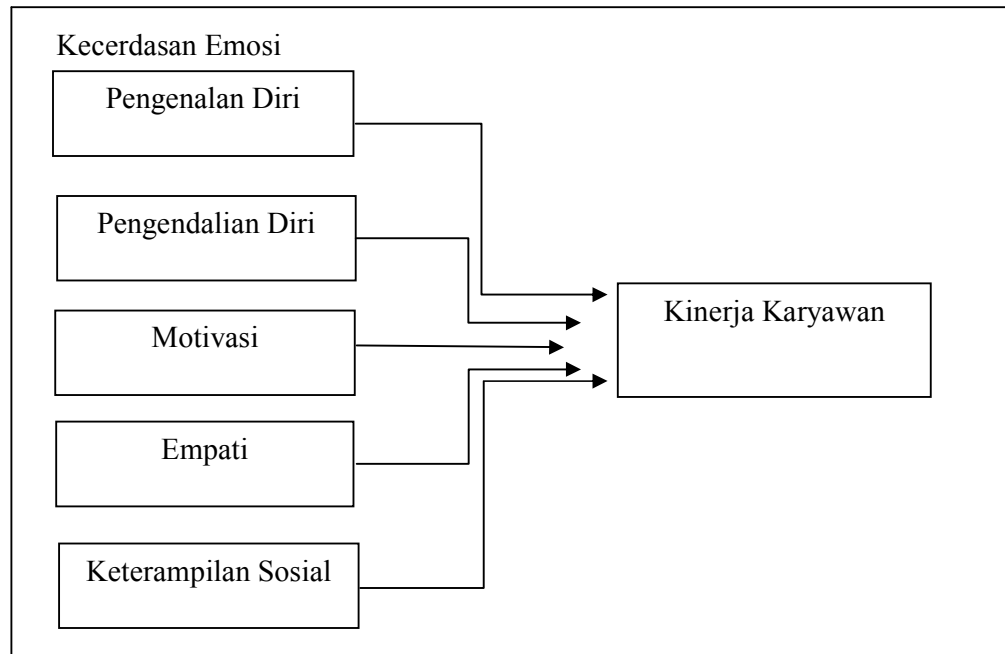
Nama Peneliti	Judul Penelitian	Sampel Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1. Edy Setiyawan (2007).	Hubungan Antara Kecerdasan Emosi Dengan Prestasi Kerja Karyawan.	Karyawan PT. Lombok Gandaria <i>Food Industry</i> Karang Anyar Bagian Produksi.	Teknik Kolerasi.	Kesimpulan hasil adalah ada hubungan positif yang sangat signifikan antara kecerdasan emosi dengan prestasi kerja.
2. Ardiana Puspitacandri (2005).	Hubungan Antara Kecerdasan Emosi Dengan Prestasi Kerja Karyawan PT. X	Karyawan PT. X	Teknik <i>Purposive Sampling</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan sumbangan efektif sebesar 37,40%, sedangkan sisanya 62,60% merupakan sumbangan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
3. Kenny Dewi Krisdiany Harahap (2006).	Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan Prestasi Kerja (Studi Kasus: Karyawan <i>Level Officer & Clerk</i> pada Bank X).	Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah <i>disproportionate stratified random sampling</i> . Populasi dikelompokkan ke dalam beberapa sub populasi berdasarkan jenis kelamin, departemen, dan level jabatan, lalu anggota sampel dipilih secara acak dari tiap sub populasi.	Meliputi Uji Validitas dan Reliabilitas, Kolerasi <i>Person</i> , dan Uji t untuk dua sampel independen.	Kecerdasan emosional memiliki kolerasi positif yang sangat kuat dengan prestasi kerja karyawan, yaitu sebesar 0,829

Lanjutan Tabel 1.1

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Sampel Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
4. Ahmad Alwani (2007).	Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Auditor Pada Kantor Akuntan Publik di Kota Semarang.	Karyawan kantor akuntan publik kota Semarang	Uji validitas, reliabilitas dan uji asumsi klasik	Kecerdasan emosional mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja auditor. Pengaruh yang ditimbulkan adalah positif, yaitu semakin tinggi tingkat kecerdasan emosional seorang auditor, akan semakin tinggi pula tingkat kinerja auditor tersebut.
5. Andhyka Gautama Setiawan (2009).	Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja (Sebuah Studi Kasus pada Empat Perguruan Tinggi Terbaik Kota Bandung).	Para mahasiswa dari Institut Teknologi Bandung (ITB), Universitas Padjajaran (UNPAD), Universitas Parahyangan (UNPAR), dan Universitas Kristen Maranatha (UKM).	Uji validitas, reliabilitas dan uji <i>outliers</i> .	Hipotesis 1 tidak didukung. Artinya, tidak ada pengaruh Hipotesis 2 didukung. Artinya, semakin tinggi tingkat penerimaan emosional seorang mahasiswa maka tingkat kinerja mereka tinggi. Hipotesis 3 tidak didukung tapi hipotesis 3 mempunyai hubungan yang signifikan dan negatif. Hipotesis 4 tidak didukung.
6. Nurna Aziza (2006).	Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Tingkat Pemahaman Akuntansi, Kepercayaan Diri Sebagai Variabel Pemoderasi.	Populasi mahasiswa akuntansi tingkat akhir yang telah menempuh 120(SKS). Sampel mahasiswa dari 3 perguruan tinggi negeri yang ada di Sumatera: Universitas Bengkulu, Universitas Andalas, & Universitas Sriwijaya	Uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji autokolerasi, uji heterokedastisitas, uji hipotesis.	Yang memiliki pengaruh positif adalah pengendalian diri dan empati, sedangkan pengaruh negatif yaitu pengenalan diri, motivasi dan keterampilan sosial.

Adapun model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Gambar 1.1
Model Penelitian



Sumber: Dimodifikasi dari Alwani (2007)

Pada penelitian ini peneliti akan menguji kembali pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan, dengan tema **“Dampak Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan: Studi Empiris pada Divisi Transportasi di PT. Multi Garmenjaya, Bandung”**

Dengan demikian dalam dunia kerja, orang-orang yang mempunyai kecerdasan emosional yang tinggi sangat diperlukan untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Kecerdasan emosi bisa berdampak pada kinerja karyawan maka peneliti mengambil sampel pada divisi Transportasi di PT. Multi Garmenjaya, Bandung karena pada divisi inilah masalah kecerdasan sering terjadi. Minimnya pengetahuan dan pengembangan akan pentingnya kecerdasan emosi

di subdivisi ini berhubungan dengan orang dan terbukti dari kinerja mereka (hasil wawancara dengan Manajer HRD PT. Multi Garmen Jaya pada bulan November tahun 2008).

1.2 Perumusan Masalah

Peneliti mengidentifikasi masalah dalam penelitian ini adalah menguji dampak kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di divisi transportasi. Dampak yang dimaksud dalam rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hubungan kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan di divisi transportasi pada PT. Multi Garmenjaya?
2. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di divisi transportasi pada PT. Multi Garmenjaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji secara empiris dampak kecerdasan emosional pada kinerja karyawan di divisi transportasi. Secara lebih spesifik, penelitian ini bertujuan:

1. Untuk memberikan bukti empiris bahwa kecerdasan emosional berhubungan dengan kinerja karyawan divisi transportasi di PT. Multi Garmenjaya.
2. Untuk memberikan bukti empiris bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan divisi transportasi di PT. Multi Garmenjaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Kegunaan dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis

Sebagai sarana dalam memperluas wawasan dan pengetahuan serta pengalaman mengenai kecerdasan emosional dan dampaknya terhadap kinerja karyawan, yang selama ini hanya didapatkan secara teoritis di bangku kuliah, sehingga dapat secara langsung melihat prakteknya secara nyata di dalam perusahaan.

2. Bagi Perusahaan

Penulis berharap agar hasil penelitian ini dapat menjadi masukan/*feedback* yang konstruktif dalam menetapkan kebijakan Manajemen Sumber Daya Manusia dalam menekan tingkat kecerdasan emosional yang terdapat di perusahaan, yang perlu disadari akan berakibat secara langsung maupun tak langsung terhadap kinerja karyawan di divisi pada PT. Multi Garmenjaya.

3. Bagi pihak lain

Agar dapat memberikan sumbangan pengetahuan yang bermanfaat bagi publik tentang kecerdasan emosional dan konsekuensinya terhadap kinerja karyawan pada PT. Multi Garmenjaya di divisi transportasi, khususnya, agar dapat dijadikan sebagai salah satu bahan kajian yang berguna bagi peneliti lain yang akan melakukan studi yang sama mengenai materi serta lingkup penelitian ini.

1.5 Waktu dan Tempat Penelitian

Dalam penulisan skripsi ini, penulis melakukan penelitian secara langsung, pada PT. Multi Garmenjaya yang beralamat di Jln. Karawang No. 1 Bandung. Adapun penelitian dilaksanakan mulai Februari 2009 hingga batas waktu yang tidak bisa ditentukan, sampai penelitian ini selesai.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab. Secara terperinci, sistematika isi setiap bab adalah sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan yang terdiri atas: latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, waktu dan tempat penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab 2 Tinjauan Pustaka yang terdiri atas: konstruk-konstruk penelitian dan sifat hubungan antar konstruk serta hipotesis yang diajukan berdasarkan literatur sebelumnya.

Bab 3 Metode Penelitian yang terdiri atas: populasi dan sampel penelitian, metode pengumpulan data, variabel penelitian dan pengukuran variabel, serta metode analisis.

Bab 4 Analisis Data & Pembahasan Hasil yang terdiri atas: hasil pengumpulan data, hasil pengujian validitas dan reliabilitas, hasil pengujian hipotesis, serta berbagai pembahasan hasil-hasil penelitian tersebut.

Bab 5 Penutup yang terdiri atas: simpulan, implikasi dan saran bagi perusahaan, serta keterbatasan dan saran bagi penelitian mendatang