

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Seiring dengan berkembangnya waktu, persaingan semakin ketat terjadi pada semua aspek. Sehingga perusahaan harus selalu mengikuti perubahan situasi dan kondisi apapun. Hal ini memicu semakin kuatnya persaingan antar perusahaan di dunia bisnis. Setiap perusahaan berupaya agar terus dapat tetap bertahan dalam persaingan yang setiap harinya semakin tinggi seiring dengan munculnya perusahaan-perusahaan baru. Salah satu upaya yang dilakukan oleh perusahaan dalam untuk mempertahankan usahanya adalah dengan selalu memiliki kinerja yang baik agar tujuan perusahaan atau organisasi dapat tercapai.

Salah satu kunci keberhasilan perusahaan atau organisasi saat ini yaitu sejauh mana warga organisasi secara sinergis mampu berkontribusi positif, baik dalam perencanaan maupun dalam proses pengimplementasian tugas dan tanggung jawab sebagai warga organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor penting dalam sebuah organisasi atau perusahaan untuk mencapai tujuan dan sasarannya melalui usaha sekelompok orang didalamnya, sehingga dapat dikatakan sumber daya manusia adalah salah satu faktor penentu berhasil atau tidaknya suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Perusahaan yang memiliki sumber daya manusia yang baik akan mampu menjalankan fungsi organisasi perusahaan yang baik pula.

Menurut **(Fala & Dkk, 2021)**SDM adalah singkatan dari sumber daya manusia yaitu suatu sumber energi, tenaga,kekuatan, yang dibutuhkan untuk menciptakan aktivitas, gaya, kegiatan, gerakan dan tindakan, SDM adalah sumber daya yang dipakai dalam mensinergikan sumber daya yang lain untuk mencapai target bersama dari suatu organisasi, tanpa adanya SDM sumber daya yang lain akan nganggur dan kurang berguna untuk mencapai target bersama suatu organisasi.

Menurut **(Irene Goller, 2020)** Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan harta yang berharga dan paling penting dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan.

Menurut **(Mamangkey et al., 2018)**mengungkapkan bahwa Kinerja merupakan terjemahan dari performance yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan).

Kinerja Karyawan sebagai prestasi kerja atau suatu hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai karyawan dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya **(Kurniawan, 2019)**.

Menurut **(Indriyani, 2018)**Kinerja karyawan merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.

Menurut (**Maduningtias, 2017**) Kinerja merupakan hasil kerja karyawan yang telah dicapai dalam suatu organisasi dengan periode waktu tertentu. Usaha – usaha manajemen kinerja ditujukan untuk mendorong kinerja dalam mencapai tingkat tertinggi organisasi.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja sebagai berikut: 1. Faktor Kemampuan (*Ability*). Secara psikologis, kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan potensi (*IQ*) dan kemampuan reality (*knowledge + Skill*). 2. Faktor Motivasi (*Motivation*). Motivasi diartikan sebagai suatu sikap (*attitude*) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja (*situation*) di lingkungan organisasinya (**Sitio, 2021**).

Menurut (**I Nengah Sancay, Gede Gam, 2021**) Kecerdasan Emosional adalah sikap kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi, empati dan keterampilan sosial akan melatih kemampuan auditor yaitu kemampuan untuk menyadari emosi dirinya (kesadaran diri) dan mengelola perasaannya dalam hal ini mampu mengendalikan dorongan, mampu memotivasi diri dalam keadaan frustrasi, kesanggupan untuk tegar, mengatur suasana hati yang reaktif serta mampu berempati dan mempunyai keterampilan sosial dengan orang lain.

Kecerdasan Emosional menentukan potensi kita untuk mempelajari keterampilan – keterampilan praktis yang didasarkan pada lima unsur yang secara parsial mempengaruhi kinerja karyawan. Lima komponen tersebut yaitu kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan kecakapan dalam membina hubungan dengan orang lain (keterampilan sosial). Agar kecerdasan seseorang lebih optimal

dalam mencapai kinerja tentu menjadi sukses saja merupakan impian setiap orang (**Indriyani, 2018**).

Hal sejalan bahwa ada lima komponen yang dapat digunakan untuk mengukur Kecerdasan Emosional yaitu kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan kecakapan dalam membina hubungan dengan orang lain (keterampilan sosial). Kinerja juga dapat diukur dengan kemampuan bersikap fleksibel, memiliki kemampuan berpikir secara holistik, serta memiliki kemampuan menjadi mandiri, sehingga dalam beberapa kemampuan tersebut dapat diukur dalam kecerdasan spiritual (**Indriyani, 2018**).

Karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan cenderung akan menunjukkan kualitas yang baik, lebih totalitas dalam bekerja dan tingkat turnover terhadap perusahaan pun rendah. Secara konseptual, komitmen organisasi ditandai oleh tiga hal : (1) Adanya rasa percaya yang kuat dan penerimaan seseorang terhadap tujuan dan nilai- nilai organisasi, (2) Adanya keinginan seseorang untuk melakukan usaha secara sungguh-sungguh demi organisasi, (3) adanya hasrat yang kuat untuk mempertahankan keanggotaan dalam suatu organisasi (**Akbar et al., 2017**).

Menurut (**Muhammad Rizki Gani dkk, 2018**) mendefinisikan Komitmen Organisasi merupakan karyawan yakin dan menerima tujuan organisasional, serta berkeinginan untuk tinggal bersama organisasi tersebut.

Menurut (**Sitio, 2021**)OCB merupakan seberapa besar usaha karyawan yang berlebih terhadap tuntutan pekerjaan serta mendapatkan reward atas kinerjanya.

Menurut (Maulani & Dewi, 2017) OCB merupakan perilaku individu yang bebas, tidak secara langsung atau eksplisit diakui dalam sistem pemberian penghargaan dan dalam mempromosikan fungsi efektif organisasi.

PT. Yasiga Sarana Utama Padang merupakan anak perusahaan dari yayasan igasar yang tergabung dalam Semen Padang Group yang bergerak dibidang jasa, dagang, pertambangan di kota padang, sumatera barat. perusahaan ini merupakan anak perusahaan dari yayasan igasar dalam semen padang group. dengan demikian perusahaan ini memiliki tujuan untuk mencari keuntungan agar dapat membantu perusahaan induknya. PT Yasiga Sarana Utama memiliki visi dan misi untuk mencapai target yang diinginkan, perusahaan membutuhkan asset tetap dalam mengoperasikan kegiatan usahanya. Namun demikian, dalam upaya menciptakan kinerja karyawan PT. Yasiga Sarana Utama Padang, nampaknya masih terdapat banyak kendala yang dihadapi sehingga sulit untuk mencapai tujuan dari perusahaan. Penurunan kinerja disinyalir karena kurangnya kesadaran karyawan akan tanggung jawab terhadap tugas dan kewajiban sebagai seorang karyawan. Organisasi dikatakan berhasil apabila mereka dapat mengelola sistem manajemen yang diterapkan dan mampu mengelola semua kegiatan yang ada di dalam organisasi. Salah satu penunjang peningkatan aktivitas perusahaan adalah karyawan yang ada di perusahaan tersebut. Namun dalam melaksanakan kegiatan operasionalnya masih banyak kendala dalam meningkatkan kinerja karyawan. Penurunan kinerja disinyalir karena kurangnya kesadaran karyawan akan tanggung jawab terhadap tugas dan kewajiban sebagai seorang karyawan.

Pernyataan tersebut didasarkan pada data aspek penilaian kinerja karyawan yang disajikan pada tabel 1.1 berikut:

**Tabel 1.1**  
**Aspek Penilaian Kinerja Karyawan PT. Yasiga Sarana Utama Padang**  
**Tahun 2016-2020**

| Tahun | Aspek Penilaian Kerja |                |           |           |           |           |      |           |
|-------|-----------------------|----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------|-----------|
|       | Disiplin              | Tanggung Jawab | Loyalitas | Ketekunan | Kerjasama | Kejujuran | Mutu | Rata-Rata |
| 2016  | 65                    | 69             | 68        | 67        | 68        | 69        | 68   | 67,71%    |
| 2017  | 68                    | 67             | 70        | 70        | 71        | 72        | 73   | 70,14%    |
| 2018  | 70                    | 70             | 73        | 72        | 73        | 70        | 70   | 71,14%    |
| 2019  | 72                    | 72             | 70        | 71        | 70        | 73        | 75   | 71,86%    |
| 2020  | 70                    | 68             | 67        | 69        | 70        | 69        | 73   | 69,43%    |

*Sumber : Hasil Pengolahan Data Penilaian Kinerja Pada PT.Yasiga Sarana Padang*

Berdasarkan tabel 1.1 diatas pada PT.Yasiga Sarana Utama Padang, mendapatkan data aspek penilaian kinerja lima tahun terakhir yang kurang maksimum. Pada aspek penilaian kinerja karyawan mengalami fluktuasi dan cenderung kurang stabil setiap tahunnya. Dimana dapat dilihat rata-rata kinerja karyawan pada tahun 2016 sebesar 67,71%, lalu pada tahun 2017 kinerja karyawan mencapai 70,14%, pada tahun 2018 kinerja karyawan 71,14%, selanjutnya pada tahun 2019 kinerja karyawan mencapai 71,86%, dan pada tahun 2020 kinerja karyawan 69,43%.

Fenomena yang terjadi pada PT. YASIGA SARANA UTAMA PADANG adalah ketidakstabilan kinerja karyawan setiap tahunnya. Penurunan Kinerja Karyawan ini disebabkan oleh beberapa faktor yang mempengaruhi seperti kurangnya Kecerdasan Emosional berupa kemampuan dapat mengontrol emosi dengan baik, berdiskusi, mampu memahami perasaan diri sendiri dan orang lain. Rendahnya komitmen organisasional yang mempengaruhi kesuksesan perusahaan, kurangnya loyalitas karyawan terhadap perusahaan, masih rendahnya disiplin kerja karyawan, kurangnya motivasi yang diberikan pimpinan kepada karyawan, perilaku organisasi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan masih rendah pada setiap karyawan, kurangnya tanggung jawab karyawan dalam pekerjaannya.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Sebagai Variabel Intervening Pada PT.YASIGA SARANA UTAMA PADANG”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas banyak faktor yang mempengaruhi nilai perusahaan maka dapat di identifikasikan masalah sebagai berikut :

1. Rendahnya kinerja karyawan terhadap tanggung jawab dalam menjalankan tugasnya pada PT.Yasiga Sarana Utama Padang.

2. Kurang stabilnya kecerdasan emosional sesama rekan kerja yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PT.Yasiga Sarana Utama Padang.
3. Kurang terjalinnya kerja sama antar karyawan dan komitmen organisasi yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PT.Yasiga Sarana Utama Padang.
4. Kurangnya tingkat loyalitas karyawan pada perusahaan yang berdampak terhadap kesuksesan perusahaan PT.Yasiga Sarana Utama Padang.
5. Kurangnya tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaan diberikan oleh perusahaan pada PT.Yasiga Sarana Utama Padang.
6. Kurangnya motivasi yang diberikan pimpinan kepada karyawan PT.Yasiga Sarana Utama Padang.
7. Kurangnya komitmen organisasi terhadap karyawan yang mempengaruhi loyalitas karyawan pada PT.Yasiga Sarana Utama Padang.
8. Masih rendahnya disiplin kerja karyawan yang diterapkan perusahaan pada PT.Yasiga Sarana Utama Padang.
9. Rendahnya implementasi OCB karyawan yang berdampak pada kinerja karyawan secara keseluruhan pada PT.Yasiga Sarana Utama Padang.

### **1.3 Batasan Masalah**

Untuk mencapai sasaran yang terarah dalam penulisan penelitian ini, penulis akan membatasi masalah ini dengan Kecerdasan Emosional (X1) dan Komitmen Organisasi (X2) sebagai variabel bebas, dan Kinerja Karyawan (Y)



sebagai variabel terikat, serta *Organizational Citizenship Behavior* (Z) sebagai variabel intervening pada PT.Yasiga Sarana Utama Padang.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan hasil uraian dalam latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka penulis merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional (X1) terhadap OCB (Z) pada PT.Yasiga Sarana Utama Padang?
2. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi (X2) terhadap OCB (Z) pada PT.Yasiga Sarana Utama Padang?
3. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional(X1) terhadap kinerja karyawan (Y) pada PT.Yasiga Sarana Utama Padang?
4. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) pada PT.Yasiga Sarana Utama Padang?
5. Bagaimana pengaruh OCB (Z) terhadap kinerja karyawan (Y) pada PT.Yasiga Sarana Utama Padang?
6. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional (X1) terhadap kinerja karyawan (Y) melalui OCB (Z) sebagai variabel intervening pada PT.Yasiga Sarana Utama Padang?
7. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) melalui OCB (Z) sebagai variabel intervening pada PT.Yasiga Sarana Utama Padang?

## **1.5 Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Tujuan Penelitian**

Dalam melakukan penelitian ini penulis mempunyai tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional (X1) terhadap OCB (Z) pada PT.Yasiga Sarana Utama Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi (X2) terhadap OCB (Z) pada PT.Yasiga Sarana Utama Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional (X1) terhadap kinerja karyawan (Y) pada PT.Yasiga Sarana Utama Padang.
4. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) pada PT.Yasiga Sarana Utama Padang.
5. Untuk mengetahui pengaruh OCB (Z) terhadap kinerja karyawan (Y) pada PT.Yasiga Sarana Utama Padang.
6. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional (X1) terhadap kinerja karyawan (Y) melalui OCB (Z) sebagai variabel intervening pada PT.Yasiga Sarana Utama Padang.
7. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) melalui OCB (Z) sebagai variabel intervening pada PT.Yasiga Sarana Utama Padang.

### **1.5.2 Manfaat penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, diantaranya :

### 1. Bagi penulis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman serta sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh dibangku kuliah dalam mengetahui sejauh mana hubungan antara teori yang diperoleh di perkuliahan dengan kondisi nyata yang ada di lapangan. Disamping itu, penelitian ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

### 2. Bagi akademik

menjadi tambahan karya ilmiah yang berkaitan dengan manajemen Sumber Daya Manusia khususnya berkaitan dengan kecerdasan emosional dan komitmen organisasi.

### 3. Bagi instansi

sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan dalam mengambil keputusan dimasa yang akan datang.

### 4. Bagi pembaca

selanjutnya sebagai bahan bacaan dan referensi dalam penulisan selanjutnya terutama berkaitan dengan kecerdasan emosional, komitmen organisasi, dan kinerja karyawan.