

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia tidak dapat dipungkiri merupakan salah satu aset terpenting bagi perusahaan. Sumber daya manusia perlu dikelola dan dibina sebaik mungkin agar mereka dapat melaksanakan pekerjaan dengan sebaik mungkin sehingga berkontribusi secara optimal untuk menghasilkan kinerja tinggi, demi kemajuan perusahaan tempat mereka bekerja dalam setiap karyawan dituntut untuk memberikan kontribusi positif melalui kinerja yang baik menurut Sebayang dan Sebirng dalam (Saputri 2019), Dengan asumsi semakin baik kinerja karyawan maka semakin baik kinerja organisasi. Dalam meningkatkan kinerja, harus ada keterlibatan kerja karyawan yang tinggi dan peduli terhadap pekerjaannya agar dapat memberikan hasil kinerja yang baik. Selain itu juga keterlibatan karyawan dalam pekerjaannya sangat dibutuhkan dalam suatu organisasi dan dalam menyelesaikan tugas-tugasnya (Saputri 2019).

Salah satu sebab yang dapat memengaruhi kesuksesan perusahaan yakni kinerja karyawan. Kinerja karyawan termasuk dalam ukuran keberhasilan untuk menuntaskan pekerjaannya yang mampu membantu perusahaan dalam mewujudkan tujuan bersama dalam jangka waktu tertentu (Ula 2020). Pentingnya kinerja yang dimiliki seorang karyawan membutuhkan perhatian yang serius dari manajemen dari perusahaan dan juga faktor yang berpengaruh pada kinerja karyawan mampu memiliki sifat internal atau eksternal. Pada faktor internal

khususnya dari psikologi dan perilaku karyawan misalnya adalah kecerdasan emosional (Ula 2020).

Menurut Dessler dalam (Agustyna and Partono Prasetio 2020), menyatakan kinerja karyawan merupakan hasil kerja karyawan sejauh mana karyawan telah mencapai sasaran perusahaan secara keseluruhan. Selain itu, Badriyah dalam (Agustyna and Partono Prasetio 2020) mengungkapkan kinerja karyawan ialah hasil yang dicapai karyawan menurut ukuran yang berlaku diperusahaan untuk pekerjaan yang dilakukan karyawan. Kinerja karyawan akan meningkat apabila karyawan merasakan kepuasan kerja dan dukungan organisasinya terpenuhi. Ketika karyawan merasakan dukungan organisasi yang diberikan perusahaan terpenuhi maka karyawan akan merasa kepuasan kerjanya tercapai dan akan menimbulkan semangat untuk meningkatkan kinerja karyawan. Sehingga dibutuhkan pengelolaan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan seperti kemampuan, keahlian, kehadiran kerja, motivasi, kepuasan kerja, budaya organisasi, dukungan organisasi, dan disiplin kerja.

Secara konseptual kinerja merupakan hasil prestasi kerja yang dilakukan oleh karyawan terhadap perannya di dalam organisasi atau perusahaannya Mulyapradana dalam (Elshifa et al. 2020). Hal senada yang diungkapkan oleh Firdaus dan Aria menyatakan bahwa keberhasilan atas kinerja karyawan ditentukan oleh tingkat kompetensi, professionalism dan komitmennya terhadap bidang yang mereka tekuni Firdaus & Mulyapradana dalam (Elshifa et al. 2020).

Menurut Robbins dan Judge dalam (Nurrohman et al. 2017) mengemukakan bahwa keterlibatan kerja merupakan tingkat ukuran sejauh mana orang mengidentifikasi pekerjaannya secara psikologis dan mempertimbangkan tingkat kinerja yang mereka rasakan adalah penting untuk harga diri.

Menurut Ramadhan dan Sembiring dalam (Letsoin and Ratnasari 2020) Keterlibatan Karyawan atau *Employee engagement* merupakan keadaan psikologis dimana karyawan merasa berkepentingan dalam keberhasilan perusahaan dan termotivasi untuk meningkatkan kinerja ke tingkat yang melebihi *job requirement* yang diminta. Lebih lanjut *employee engagement* dianggap sebagai sesuatu yang dapat memberikan perubahan pada individu, tim, dan perusahaan.

Keterlibatan kerja adalah tingkat pengidentifikasian karyawan dengan pekerjaannya, secara aktif berpartisipasi dalam pekerjaannya, dan menganggap kinerjanya di pekerjaannya adalah lebih penting untuk kebaikan dirinya sendiri. Karyawan dengan tingkat keterlibatan kerja yang tinggi dengan kuat mengenali benar dan memerhatikan jenis pekerjaan yang mereka lakukan Robbins dan Coulter dalam (Wuarlima et al. 2019)

Teori kecerdasan emosional pertama kali dicetuskan oleh Salovey dan Mayer (Sibua, Silaen, and I n.d.) menyatakan kecerdasan emosi sebagai kemampuan memantau dan mengendalikan perasaan diri sendiri dan orang lain, serta menggunakan perasaan untuk mengendalikan pikiran dan tindakan. Sedangkan Bar-On (Sibua, Silaen, and I n.d.) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai serangkaian kemampuan, kompetensi dan keterampilan non-kognitif yang memengaruhi kemampuan seseorang untuk berhasil mengatasi

tuntutan dan tekanan dari lingkungan. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional (emotional quotient) adalah kemampuan individu dalam mengendalikan dan mengatur emosi serta perasaan-perasaan yang baik atau buruk sehingga dapat memahami perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain dalam mengendalikan pikiran dan tindakan. Salovey dan Mayer (Sibua, Silaen, and I n.d.) membagi kecerdasan emosional menjadi empat dimensi yaitu:

- a. Self emotion appraisal, berkaitan dengan kemampuan individu dalam mengenali emosi dan pikiran diri sendiri serta bagaimana individu mengekspresikan emosinya. Individu yang memiliki kemampuan yang baik pada emosi ini, akan merasakan dan memahami sejauhmana individu menilai perasaan diri sendiri dengan baik.
- b. Others emotion appraisal, berkaitan dengan kemampuan individu untuk merasakan dan memahami emosi orang-orang disekitar mereka. Individu yang tinggi dalam kemampuan ini akan jauh lebih sensitif terhadap perasaan dan emosi orang lain serta pikiran mereka.
- c. Use of emotion, berkaitan dengan kemampuan individu dalam menggunakan emosi diri sendiri, sehingga dapat mengarahkan individu ke arah kegiatan yang konstruktif dan kinerja individu dapat terkendali.
- d. Regulation of emotion, berkaitan dengan kemampuan individu untuk mengatur emosi diri sendiri, sehingga dengan cepat dapat memulihkan diri dari tekanan psikologis.

Menurut Cooper dan Sawaf dalam (Ningrum, Halim, and Syamsuri 2020) bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk merasakan, memahami, dan secara selektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi dan pengaruh manusia. Kecerdasan emosional membutuhkan perasaan pengawasan, belajar mengenali, menghargai perasaan dalam diri mereka sendiri dan orang lain dan merespon dengan tepat, efektif menerapkan energi emosional dalam kehidupan sehari-hari.

Menurut Goleman dalam (Ulfa 2020) menyatakan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan-kemampuan seperti mampu untuk memotivasi diri sendiri dan bertindak gigih atau bertahan menghadapi keadaan-keadaan yang frustrasi, mengendalikan dorongan hati/rangsangan dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, berempati, dan berdoa. Kehidupan emosi memang merupakan wilayah yang dapat ditangani dengan keterampilan-keterampilan yang lebih tinggi atau lebih rendah, dan membutuhkan keahlian tersendiri. Emosi atau perasaan merupakan suasana psikis atau suasana batin yang dihayati seseorang pada suatu saat.

Kecerdasan emosi adalah kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, berempati, dan berdoa Goleman dalam (Prajuna, Angga., Febriani. 2017).

Menurut Robbins & Judge dalam (Agustyna and Partono Prasetio 2020) menjelaskan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan positif tentang suatu pekerjaan yang dihasilkan dari evaluasi kerja, kepuasan kerja menjadi perwakilan dari sikap yang diberikan karyawan terhadap perusahaan. Selanjutnya, Badeni dalam (Agustyna and Partono Prasetio 2020) menyatakan kepuasan kerja merupakan sikap karyawan terhadap pekerjaannya yang dapat berupa sikap positif atau negatif, puas atau tidak puas karyawan. Kepuasan kerja dapat mempengaruhi kinerja yang dimiliki oleh karyawan. Karena ketika karyawan merasakan kepuasan kerja hal itu akan berdampak pada kinerja yang diberikan oleh karyawan itu sendiri menjadi lebih efektif. Sehingga, perusahaan juga harus memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja seperti gaji, kondisi kerja, promosi, hubungan kerja, keadilan, dan pemenuhan kebutuhan. Kepuasan kerja yang dirasakan oleh masing-masing karyawan dapat meningkatkan kinerja yang dimiliki karyawan itu sendiri.

Robbins dan Judge dalam (Nurrohman et al. 2017) mengemukakan bahwa kepuasan kerja sebagai perasaan positif terhadap pekerjaan mereka yang dihasilkan dari evaluasi karakteristik-karakteristiknya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memegang perasaan positif terhadap pekerjaan mereka, sementara orang yang tidak puas memegang perasaan negatif terhadap pekerjaan mereka.

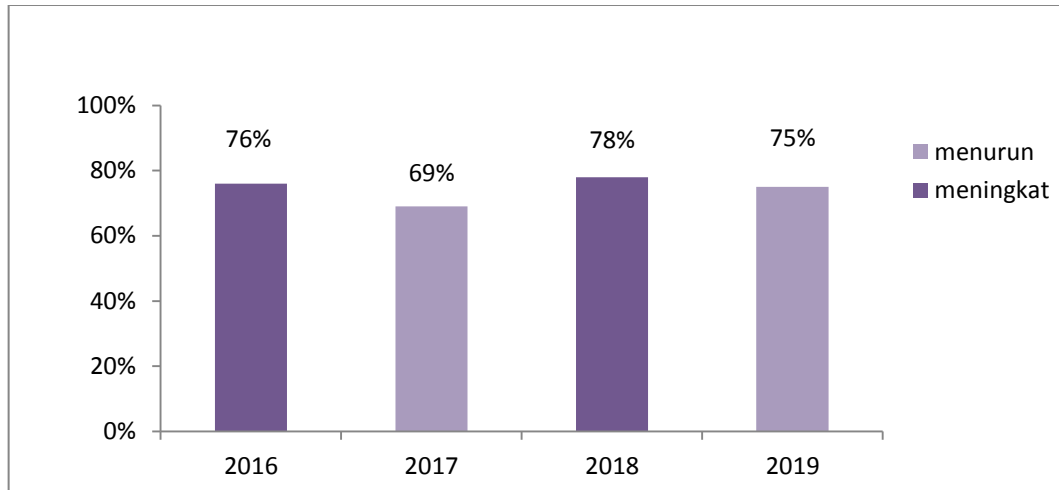
Fenomena yang ada di perusahaan ini adalah mengenai sumber daya manusia yang belum melakukan pengembangan secara optimal. Permasalahan penurunan kinerja karyawan yang disebabkan oleh kecerdasan emosional yang

rendah. Dari hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti pada karyawan di PT. PLN (PERSERO) UPT PADANG, peneliti melihat bahwa beberapa karyawan masih memiliki empati yang rendah, terlihat dari karyawan yang stres dengan pekerjaannya yang tentunya akan mengganggu konsentrasi karyawan lain. Hal tersebut menunjukkan kurangnya kecerdasan emosional karyawan. Kepuasan kerja karyawan PT. PLN (PERSERO) UPT PADANG rata-rata sudah tergolong baik, namun terlihat terjadi penurunan kepuasan kerja pada beberapa karyawan yang menyebabkan penurunan kinerja karyawan. Turunnya kepuasan karyawan tersebut dapat dilihat dari meningkatnya tingkat pelanggaran yang dilakukan oleh karyawan seperti karyawan yang malas bekerja dan malah berbincang-bincang di jam kerja. Peneliti melihat hal tersebut terjadi karena masih kurangnya pengawasan dari atasan yang mengakibatkan karyawan merasa kesulitan mengerjakan pekerjaan yang sulit sehingga kepuasannya terhadap pekerjaan menurun.

Perusahaan dalam penelitian ini adalah PT. PLN (PERSERO) UPT PADANG yang bergerak dibidang pembangkit tenaga listrik. PT. PLN (PERSERO) UPT PADANG yang merupakan perusahaan BUMN dituntut untuk mampu meningkatkan kinerja karyawan, sehingga mampu berkontribusi terhadap peningkatan pendapatan asli daerah.

Berdasarkan data yang diperoleh dari PT. PLN (PERSERO) UPT PADANG adanya permasalahan yang terjadi pada hasil kinerja karyawan. Berikut data hasil kinerja karyawan PT. PLN (PERSERO) UPT PADANG.

Gambar 1.1
Hasil Kinerja Karyawan
PT. Agri Mitra Utama Persada Cabang Padang
Periode 2016-2019



Sumber : profil PT. PLN (PERSERO) UPT PADANG

Pada tabel 1.1 di atas terlihat bahwa fenomena capaian kinerja karyawan PT. PLN (PERSERO) UPT PADANG selama 4 tahun terakhir mengalami fluktuasi (naik-turun) pada tahun 2016 76%, pada tahun 2017 mengalami penurunan 69%, pada tahun 2018 mengalami kenaikan 78% dan pada tahun 2019 mengalami penurunan 75%.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka peneliti tertarik melakukan penelitian pada PT. PLN (PERSERO) UPT PADANG Dengan Judul “**KETERLIBATAN KERJA KARYAWAN DAN KECERDASAN EMOSIONAL PENGARUHNYA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT. PLN (PERSERO) UPT PADANG.**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Keterlibatan kerja yang masih rendah sehingga terjadinya kinerja karyawan yang rendah pula pada PT. PLN (PERSERO) UPT PADANG.
2. Seberapa besar peduli karyawan dengan jenis pekerjaan yang mereka lakukan pada PT. PLN (PERSERO) UPT PADANG.
3. Masih terdapat karyawan dengan Kecerdasan Emosionalnya rendah pada PT. PLN (PERSERO) UPT PADANG.
4. Masih banyak karyawan yang kurang melibatkan dirinya dalam bekerja pada PT. PLN (PERSERO) UPT PADANG.
5. Kecerdasan emosional dan kinerja dalam pengembangan sumber daya manusianya kurang diterapkannya pada PT. PLN (PERSERO) UPT PADANG.
6. Keahlian yang dimiliki belum diterapkan dengan baik pada PT. PLN (PERSERO) UPT PADANG.
7. Dalam sebuah perusahaan apakah ada kepuasan kerja yang didapat karyawan pada PT. PLN (PERSERO) UPT PADANG.
8. Kinerja karyawan belum sepenuhnya optimal pada PT. PLN (PERSERO) UPT PADANG.
9. Dalam sebuah perusahaan apakah karyawan dengan kepuasan gaji yang diberikan pada PT. PLN (PERSERO) UPT PADANG.

1.3 Batasan Masalah

Dari latar belakang dan batasan diatas maka penulis membatasi masalah penelitian ini hanya mengenai keterlibatan kerja karyawan dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan sebagai variabel terikat dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PT.PLN (PERSERO) UPT PADANG.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh keterlibatan kerja terhadap kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PT. PLN (PERSERO) UPT PADANG.
2. Bagaimanakah pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PT. PLN (PERSERO) UPT PADANG.
3. Bagaimanakah pengaruh keterlibatan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (PERSERO) UPT PADANG.
4. Bagaimanakah pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (PERSERO) UPT PADANG.
5. Bagaimanakah pengaruh kepuasan kerja sebagai variabel intervening terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (PERSERO) UPT PADANG.
6. Bagaimanakah pengaruh keterlibatan kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PT. PLN (PERSERO) UPT PADANG.

7. Bagaimanakah pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PT. PLN (PERSERO) UPT PADANG.

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada maka penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris tentang:

1. Untuk mengetahui dan mengkaji secara empirik pengaruh keterlibatan kerja terhadap kepuasan kerja sebagai variabel intervening PT. PLN (PERSERO) UPT PADANG.
2. Untuk mengetahui dan mengkaji secara empirik pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja sebagai variabel intervening PT. PLN (PERSERO) UPT PADANG.
3. Untuk mengetahui dan mengkaji secara empirik pengaruh keterlibatan kerja terhadap kinerja karyawan PT. PLN (PERSERO) UPT PADANG.
4. Untuk mengetahui dan mengkaji secara empirik pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan PT. PLN (PERSERO) UPT PADANG.
5. Untuk mengetahui dan mengkaji secara empirik pengaruh kepuasan kerja dengan kinerja karyawan pada PT. PLN (PERSERO) UPT PADANG.

6. Untuk mengetahui dan mengkaji secara empirik pengaruh keterlibatan kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PT. PLN (PERSERO) UPT PADANG.
7. Untuk mengetahui dan mengkaji secara empirik pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PT. PLN (PERSERO) UPT PADANG.

1.5.2 Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis
 - a. Untuk memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan tentang konsep keterlibatan kerja karyawan, kecerdasan emosional, pengaruhnya terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.
 - b. Untuk memperkuat bukti empiris
 - c. Untuk menambah ilmu pengetahuan
2. Secara Praktis
 - a. Sebagai sumbangan pemikiran untuk PT. PLN (PERSERO) UPT PADANG.
 - b. Untuk menambah wawasan tentang sumber daya manusia.
 - c. Bermanfaat untuk peneliti selanjutnya sebagai referensi maupun pengetahuan.