

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Saat ini tantangan yang kita hadapi adalah teknologi yang berpengaruh terhadap pertumbuhan perekonomian dunia. Perekonomian ini tumbuh secara pesat karena dipengaruhi oleh berbagai efektivitas suatu perusahaan yang sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia yang tersedia di dalamnya. Dalam perkembangan zaman saat ini, perusahaan dituntut untuk terus meningkatkan kinerja agar dapat bersaing di lingkungan industri yang semakin kompetitif. Oleh sebab itu perusahaan menuntut agar para karyawannya mampu menampilkan kinerja yang optimal karena baik buruknya kinerja yang dicapai oleh karyawan akan berpengaruh pada kinerja dan keberhasilan perusahaan secara keseluruhan. Sebuah keberhasilan perlu diperhatikan dalam upaya mengikuti perkembangan dan perubahan yang terjadi pada faktor sumber daya manusia.

Sumber daya manusia merupakan unsur yang sangat penting dan kunci keberhasilan untuk mencapai tujuan perusahaan sehingga keberadaanya harus diperhatikan, dikelola dan ditingkatkan kualitasnya. Menurut Hasibun (2001) mengungkapkan bahwa sumber daya manusia merupakan faktor pendukung organisasi yang penting, karena dengan kreatifitas, bakat, kinerja, dan motivasi yang dimilikinya. Sumber daya manusia yang mempunyai keunggulan dan kemampuan dalam menyikapi setiap kondisi yang dihadapi sehingga akan mampu memberikan yang terbaik bagi perusahaan.

Sumber daya manusia yang unggul bukan hanya seseorang yang mempunyai keilmuan (IQ) saja akan tetapi, seseorang yang memiliki kemampuan yang unggul, mensikapi setiap kondisi yang dihadapi dengan arif dan bijaksana (EQ), Sumber daya manusia yang unggul juga haruslah seseorang yang mempunyai kedekatan pada Allah selaku Tuhan semesta alam pada setiap pekerjaan dan kegiatan yang dilakukannya dimanapun dan kapanpun.

Penelitiannya yang dilakukan Amsal (2011) dalam (Mataqiyathum 2009) mengungkapkan, dalam kehidupan organisasipun mesti mengikut sertakan emosional didalamnya yang akan membawa kesuksesan nantinya agar termotivasi terus menerus. Penelitian Yenti (2013) meneliti pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan pada R.S Pekan Baru mengatakan ada pengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

Sudah tidak dapat dipungkiri bahwa kesuksesan dan keberhasilan seseorang tidak hanya ditentukan oleh Kecerdasan Intelektual (IQ) saja tetapi keberhasilan dan kesuksesan atau kinerja seseorang juga dipengaruhi oleh Kecerdasan Emosional (EQ) dan Kecerdasan Spiritual (SQ). Atas hal tersebut maka, Kecerdasan Intelektual (IQ), Kecerdasan Emosional (EQ) maupun Kecerdasan Spiritual (SQ) yang dimiliki para karyawan harus digali dan ditumbuh kembangkan, sehingga diharapkan akan berdampak positif terhadap kinerja karyawan supaya memudahkan dalam pencapaian kinerja karyawan.

Saat ini, manusia mulai sadar bahwa untuk mencapai sebuah keberhasilan bukan hanya kecerdasan intelektual yang diperlukan dalam bekerja tetapi juga butuh suatu keterampilan lain untuk menjadi yang terdepan. Kemampuan tersebut oleh Daniel Goleman (2005) disebut dengan *Emotional Intelligence* atau kecerdasan emosional. Goleman (1996) dalam penelitian Hidayati (2013) mengatakan bahwa kecerdasan emosional menyumbang 80 % dari faktor penentu kesuksesan seseorang sedangkan 20 % yang lain ditentukan oleh IQ (*Intelligence Quotient*). Kecerdasan emosional tersebut antara lain meliputi rasa empati, mengungkapkan dan memahami perasaan, kemampuan mengelola diri sendiri, kemampuan menyesuaikan diri, kemampuan menyelesaikan masalah antar pribadi, membina hubungan dengan orang lain, serta melakukan pemikiran yang tenang tanpa terbawa emosi, sehingga kecerdasan emosional sangat diperlukan untuk sukses dalam bekerja dan menghasilkan kinerja yang menonjol dalam pekerjaan. Menurut Zohar dan Marshall (2010), kecerdasan spiritual berperan paling penting di dalam menentukan keberhasilan, karena kecerdasan ini adalah kecerdasan yang memfungsikan kecerdasan lain, yaitu kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional. Sudah tidak dapat dipungkiri bahwa manusia adalah makhluk dua dimensional yang membutuhkan penyalarsan kebutuhan akan kepentingan dunia dan akhirat dalam meningkatkan suatu keberhasilan dan kesuksesan kinerja.

Dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi, industri bidang otomotif memiliki peran penting dalam pertumbuhan teknologi dan meningkatkan perekonomian pada masyarakat, PT. Nasmoco Bahana Motor adalah perusahaan

otomotif yang bergerak dalam bidang dagang dan jasa. PT. Nasmoco Bahana motor beralamat di Jl. Ringroad Timur 58 A, Wonocatur Yogyakarta adalah salah satu *main dealer* perusahaan mobil Toyota PT. New Ratna melalui jaringan Nasmoco Group. Nasmoco bergerak sebagai *dealer* Toyota untuk regional di Jawa Tengah dan Daerah Isimewa Yogyakarta. Yogyakarta sebagai salah satu daerah dengan peminat mobil Toyota yang tinggi memiliki 3 kantor cabang Nasmoco, salah satunya adalah PT. Nasmoco Bahana Motor yang baru berdiri pada tahun 2012 ini menjadi kantor cabang Nasmoco terbesar kedua se-Jawa Tengah. PT. Nasmoco Bahana Motor juga telah didukung dengan pelayanan terlengkap dan terbaik.

Dengan memberikan kualitas pelayanan dan kinerja yang dimiliki maka konsumen akan menimbulkan suatu kepercayaan terhadap kinerja karyawan marketing Nasmoco. Bentuk pelayanan tersebut dapat dilihat dari fasilitas *dealer* yang nyaman, menarik, dan bernilai guna. Beberapa fasilitas utama yang sangat layak diperhatikan dalam mendukung kegiatan jasa dan pelayanan yaitu *showroom*, ruang tunggu servis, ruang pendaftaran servis, dan kantor. Dalam kegiatannya PT. Nasmoco Bahana Motor tidak hanya berorientasi pada keuntungan semata yaitu dengan tetap memperhatikan prinsip sosial bagi kepentingan masyarakat yang dapat dilihat dari praktek pada perusahaan ini yang lebih menekankan pada kualitas dibanding kuantitasnya.

Maka hal ini tentunya tidak terlepas dari peranan karyawan dan staf kepegawaiannya Mulai dari manager sampai karyawan *sales/marketing* yang memiliki peran besar dalam membangun citra PT.Nasmoco Bahana Motor karena

setiap karyawan dihadapkan pada beban dan tugas pekerjaan yang senantiasa silih berganti, dan tugas karyawan adalah mencapai target yang telah ditentukan, ia harus mampu mengatasi permasalahan di lingkungan kerja pada bagian *marketing* agar target yang diinginkan dapat tercapai dan terpenuhi. Namun, tidak jarang hal ini berdampak pada emosional seorang karyawan yang tidak stabil sehingga menjadi kurang bersemangat dalam menyelesaikan pekerjaannya. Maka dari itu perusahaan harus memberikan pelatihan atau traning dalam berkerjanya sehingga hal-hal tersebut tidak terjadi. Bertujuan agar karyawan mampu berkomunikasi dengan baik dan dapat juga bekerja secara tim.

Menurut Goleman (2003) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kapasitas dalam mengenali perasaan-perasaan diri sendiri dan orang lain, dalam memotivasi diri sendiri dan mengelola emosi dengan baik. Dalam hal ini pengendalian kecerdasan emosional sangat dibutuhkan untuk dapat berkinerja tinggi. Berdasarkan hasil *Key Performance Indicator (KPI)*, kinerja karyawan mengalami fluktuasi setiap tahunnya baik yang terlihat pada setiap indikator maupun rata-rata kinerja secara umum. Selain itu, masih ada sebagian karyawan yang aspek-aspek kinerjanya dinilai masih berada di bawah standar kompetensi atau belum seperti yang diharapkan perusahaan, seperti pada aspek orientasi pada pelanggan, kerjasama dalam tim serta keteraturan dan keakuratan dalam bekerja. Sementara yang menjadi harapan perusahaan adalah kinerja karyawan dapat meningkat secara stabil setiap tahunnya, dan diharapkan dapat melampaui standar kompetensi yang telah ditetapkan.

Untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan di PT. Nasmoco Bahana Motor setiap karyawan dituntut untuk selalu memberikan kualitas pelayanan faktor kepercayaan merupakan faktor penting, karena tanpa kepercayaan maka masyarakat tidak akan menggunakan jasa atau produk mobil Toyota itu sendiri. Untuk itu Nasmoco harus mampu menjaga kepercayaan dari masyarakat bahwa karyawan Nasmoco mulai jujur dengan produk yang ditawarkan pada konsumennya.

Berdasarkan ulasan mengenai PT. Nasmoco Bahana Motor yang telah mencapai kesuksesan tampaknya ada kualitas Kinerja karyawan pada bidang *marketing* yang tinggi, sehingga kerjasama tim yang solid dapat terbangun dalam seluruh proses dalam mencapai suatu kinerja perusahaan yang tinggi. Perusahaan harus selalu diperhatikan supaya tidak ada kekecawaan satu sama lain sehingga kemampuan dalam kecerdasan emosional dapat berjalan dengan baik. Hal ini juga menjadi salah satu variabel yang memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Aspek kecerdasan intelektual dan kecerdasan spiritual juga perlu ditingkatkan agar seorang karyawan mampu memberikan suatu penyampaian dengan mudah agar konsumen mudah mengerti dengan apa yang ditawarkan. Itu juga tidak terlepas dari kecerdasan emosional maka karyawan dapat bekerja sama dengan baik dalam satu tim.

Dengan membawa nilai-nilai spiritualitas dalam bekerja, maka akan membuat karyawan merasa lebih hidup, dan pekerjaannya lebih bermakna serta

lebih bertanggungjawab dalam bekerja, karena dia sadar bahwa apa yang telah dikerjakannya juga akan dipertanggungjawabkan terhadap Tuhan Yang Maha Kuasa. Maka dengan ini dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional, kecerdasan intelektual dan kecerdasan spiritual yang tinggi sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan dalam mencapai suatu tujuan atau keberhasilan dalam melakukan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan. Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian tertarik untuk mengetahui ada tidaknya “Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Nasmoco Bahana Motor.”

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Marpaung (2013) yang berjudul “Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Angkasa Pura II Cabang SSK II Pekanbaru”. Pada penelitiannya menggunakan responden seluruh karyawan PT. Angkasa Pura II Cabang SSK II Pekanbaru.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Nasmoco Bahana Motor Kota Yogyakarta”. dengan sampel seluruh karyawan yang ada di PT. Nasmoco Bahana Motor, Peneliti melihat begitu pentingnya seorang karyawan dapat berkerja secara maksimal dalam meningkatkan suatu kinerja di suatu perusahaan tersebut. Sehingga dapat memberikan hasil karya yang baik pada PT. Nasmoco Bahana Motor serta pencapaian tujuan akan lebih cepat di perusahaan.

B. RUMUSAN MASALAH

Sumber daya manusia merupakan faktor utama yang paling berpengaruh terhadap kemajuan suatu perusahaan. Dalam organisasi perusahaan PT. Nasmoco Bahana Motor, karyawan merupakan salah satu sumber daya manusia yang terpenting untuk mendukung perusahaan agar lebih mudah dalam mencapai suatu tujuan perusahaan salah satunya dengan melihat kecerdasan emosioanal yang dimiliki setiap karyawan yang mampu mengelola atau mengendalikan emosionalnya dengan baik. Semua itu tidak terlepas dari kecerdasan intelektual merupakan kemampuan seseorang untuk menerima, menyimpan, dan mengola informasi menjadi fakta.

Sebab dengan adanya kecerdasan intelektual karyawan akan lebih mudah dalam mengetahui kemampuan dalam bekerja dan mampu menyimpulkan segala sesuatu dengan baik sehingga kinerja yang dimiliki setiap karyawan akan lebih mudah tercapai. Sedangkan masih banyak orang atau karyawan yang kinerjanya cenderung tidak stabil. Karena karyawan tidak memiliki rasa percaya diri yang tinggi dalam melakukan setiap pekerjaanya ini adalah salah satu factor / kendala yang sering terjadi di dunia kerja. Maka setiap karyawan harus memiliki kecerdasan spiritual merupakan kemampuan jiwa yang dimiliki seseorang untuk membangun dirinya secara untuk melalui berbagai kegiatan positif sehingga mampu menyelesaikan berbagai persoalan dengan melihat makna yang terkandung didalamnya. Sehingga perusahaan dapat melihat seberapa besar pengaruh kecerdasan emosional, kecerdasan intelektual, dan kecerdasan spiritual

terhadap kinerjaq karyawanya. Berdasarkan uraian diatas maka penelitian mengidentifikasa masalah sebagai berikut :

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah kecerdasan intelektual berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah Kecerdasan spiritual berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja?

C. TUJUAN PENELITIAN

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka yang menjadi ketertarikan dalam penelitian ini untuk mengetahui kompetensi yang dimiliki seorang karyawan dalam melakukan setiap tugas yang diberikan kepadanya, dengan melihat dari segi kecerdasan emosional, kecerdasan intelektual dan kecerdasan spiritual yang dimiliki oleh setiap individu. Berdasarkan uraian diatas maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kecerdasan intelektual terhadap kinerja karyawan
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan

D. MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini memiliki dua manfaat utama , yaitu :

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi perkembangan pengetahuan secara khusus tentang kecerdasan emosional, kecerdasan intelektual dan kecerdasan spritual dalam upacaya peningkatan kinerja karyawan dalam suatu organisasi.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pimpinan PT. Nasmoco Bahana Motor Kota Yogyakarta untuk meningkatkan kinerja karyawan pada bidang *marketing* dalam menyampaikan setiap produk yang ditawarkan.

