

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia memiliki peranan vital bagi terciptanya iklim produksi dan industri bagi sebuah perusahaan. Agar tersedia sumberdaya manusia yang bagus di perlukan pendidikan yang berkualitas dan lapangan pekerjaan yang memadai. Kemampuan sumberdaya manusia saat ini masih bisa terbilang relatif rendah, baik dari kemampuan intelektualnya maupun keterampilan teknis yang di milikinya. Persoalan yang timbul adalah bagaimana dapat menciptakan sumberdaya manusia yang dapat menghasilkan kinerja yang baik dan optimal, sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

Kinerja menjadi sarana untuk mendapatkan hasil lebih baik dari organisasi, tim dan individu dengan cara memahami dan mengelola kinerja dalam kerangka tujuan, standard an persyaratan atribut yang di sepakati. Amstrong dan Baron menyatakan bahwa setiap organisasi akan berusaha untuk selalu meningkatkan kinerja karyawannya demi tercapainya tujuan yang telah di tetapkan organisasi.<sup>1</sup>

Kinerja dapat di artikan sebagai hasil kerja yang dapat di capai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi, sesuai wewenang dan tanggung jawab yang di miliki masing-masing anggota dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal dan tidak melanggar hukum serta sesuai dengan moral maupun etika yang di dasari hukum

---

<sup>1</sup>Edvian Ditya Rachmanu and Ahmad Ajib Ridlwan, "*Budaya Organisasi Dan Kinerja Karyawan: Perspektif Ekonomi Islam*", *Ekspektra : Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 2.2 (2018), 170–80.

Undang-Undang Ketenagakerjaan No 13 Tahun 2013 di sebutkan bahwa ketenagakerjaan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan tenaga kerja yang baik pada waktu sebelum dan sesudah masa kerja, Peraturan tersebut di landasi dengan tujuan Memberdayakan dan mendayagunakan tenaga kerja secara optimal dan manusiawi, mewujudkan pemerataan kesempatan kerja yang sesuai dengan kebutuhan pembangunan nasional dan daerah<sup>2</sup>. Kinerja di ukur dengan instrumen yang di kembangkan dalam studi yang tergabung dalam ukuran kinerja secara umum, kemudian di terjemahkan dalam penilaian perilaku secara mendasar.

Membahas tentang kinerja karyawan tidak akan terlepas dengan adanya faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang, mengingat permasalahan sangat kompleks, maka pihak-pihak yang terlibat dalam perusahaan harus cermat dalam mengamati sumberdaya yang ada. Budaya organisasi dan kompetensi merupakan bagian dari faktor-faktor yang dapat mempengaruhi terciptanya kinerja karyawan dalam meningkatkan kinerja tentu saja membutuhkan suatu implementasi yang harus di terapkan pada karyawan, salah satunya yakni implementasi kecerdasan emosional yang harus di lakuka oleh atasan kepada staf dan karyawannya, apabila kecerdasan emosional yang sudah terjalin dengan baik maka tentu saja ada peningkatan kinerja.

Emosional di dasarkan pada perasaan atau sikap seseorang dalam berkreasi pada suatu kondisi. Emosional adalah suatu perasaan dan fikiran

---

<sup>2</sup>Raziki Waldan, 'Quality of Work Life Sebagai Solusi Peningkatan Kinerja Karyawan Dalam Perspektif Islam', *Al-Hikmah*, 12.1 (2018), 29–50.

yang khas, suatu keadaan biologis psikologis dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak pada suatu perusahaan sangat dibutuhkan yang namanya faktor emosional terhadap staf dan karyawannya. Karyawan yang bersifat emosional, di mana mereka lebih mengedepankan aspek religius atau rohani pada saat bekerja sehingga tidak ada rasa terpaksa atau di paksa dan bekerja dengan ikhlas dan bersungguh-sungguh.

Kotler dan Heskett menyatakan bahwa budaya yang kuat sering dikatakan membantu kinerja karena menciptakan suatu tingkat motivasi yang luar biasa dalam diri pegawai. Budaya yang juga membantu kinerja karena memberikan struktur dan control yang dibutuhkan tanpa harus berstandar pada birokrasi formal yang mencekik, sehingga dapat menekan tumbuhnya motivasi dan inovasi.<sup>3</sup> Efek yang ditimbulkan budaya organisasi terhadap sikap dan perilaku individu serta kinerja perusahaan secara keseluruhan adalah fenomena yang menarik. Budaya organisasi bertindak sebagai sistem control sosial dapat mempengaruhi sikap perilaku karyawan melalui nilai-nilai dan keyakinan yang beroperasi di sebuah perusahaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Chen<sup>4</sup> menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh yang sangat positif signifikan terhadap komitmen organisasi, kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Variabel lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kompetensi. Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu Teori kebutuhan yang dikemukakan oleh Abraham Maslow, menjelaskan mengenai

---

<sup>3</sup>Umi Rohmah, 'Analisis Peran Ekonomi Kreatif Dalam Peningkatan Pendapatan', 2017.

<sup>4</sup>Laode Ismail Ahmad, 'Konsep Penilaian Kinerja Guru Dan Faktor Yang Mempengaruhinya', *Idarah: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 1.1 (2017), 133–42.

kebutuhan aktualisasi diri. Aktualisasi diri ini merupakan kompetensi yang dimiliki oleh tiap manusia, apabila kompetensinya baik pekerjaan yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.<sup>5</sup>

Maka kinerjanya pun akan terus meningkat.<sup>6</sup> Davis dan Newstrom, mengatakan bahwa kompetensi, motivasi dan kinerja yang tinggi memberikan isyarat bahwa organisasi dikelola dengan baik dan secara fundamental akan menghasilkan suatu perilaku manajemen yang efektif<sup>7</sup>. Yudistira dan Siswantara menyebutkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kinerja staf dan karyawan. Hal ini didukung oleh penelitian dari Sulistyaningsih, bahwa kompetensi berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan.

Dari pemaparan di atas, peneliti berpendapat bahwa kecerdasan emosional mampu meningkatkan kinerja karyawan serta memotivasi staf dan karyawan. Implementasi ini sangat mampu digunakan di bidang apapun, baik pada bidang perusahaan maupun pendidikan. Untuk mengetahui lebih lanjut dan lebih jelas tentang implementasi kecerdasan emosional ini, peneliti melakukan suatu penelitian yang berjudul **“IMPLEMENTASI KECERDASAN EMOSIONAL KARYAWAN DALAM**

---

<sup>5</sup>Julyta Prisca Aulia, *'Peran Manajemen SDM Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Bank BRI Syariah KCP Magelang Perspektif Islam'*, 2018.

<sup>6</sup>Rido Sanjaya, *'Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dalam Perspektif Ekonomi Islam'*, 2018.

<sup>7</sup>Hasan Baharun and East Java, *'Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Competitive Advantage'*, *Jurnal Ilmu Tarbiyah "At-Tajdid"*, 5.2 (2016).

**MENINGKATKAN KINERJA DI CV CANDRA KECAMATAN  
PANJI SITUBONDO”**



## **B. Identifikasi Masalah**

Dari beberapa uraian yang dikemukakan dilatar belakang, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya motivasi kinerja karyawan terhadap suatu perusahaan.
2. Merosotnya penerapan implementasi kecerdasan emosional untuk membangun karakter diperusahaan, samahalnya dengan direktur perusahaan membiarkan karakter karyawan tanpa adanya inovasi lebih lanjut.

## **C. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana konsep implementasi kecerdasan emosional di CV Candra kecamatan Panji Situbondo. ?
2. Bagaimana implementasi kecerdasan emosional terhadap peningkatan kinerja karyawan di CV Candra Panji Situbondo. ?

## **D. Tujuan Penelitian**

Dari beberapa rumusan masalah yang diajukan oleh peneliti maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut.

1. Untuk mendeskripsikan implementasi kecerdasan emosional di CV Candra kecamatan Panji Situbondo.
2. Untuk mendeskripsikan implementasi kecerdasan emosional terhadap peningkatan kinerja karyawan di CV Candra Panji Situbondo.

## **E. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan hasil dan manfaat sebagai berikut:

#### 1. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat menambah atau memperkaya wawasan dan ilmu pengetahuan dalam ilmu pengetahuan dalam ilmu manajemen pemasaran dan untuk belajar mengenai cara-cara penerapan teori yang peneliti peroleh selama mengikuti perkuliahan dan kenyataan yang dihadapi di lapangan serta pengetahuan peneliti mengenai pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

#### 2. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat lebih meningkatkan pelayanan yang baik terhadap konsumen untuk dapat mempertahankan konsumen dalam memenuhi kebutuhannya dan di harapkan hasil penelitian ini dapat digunakan untuk memecahkan masalah, yaitu masalah kepuasan terhadap pelayanan yang berhubungan dengan penelitian ini.

#### 3. Bagi Akademik

Diharapkan akan menambah wawasan pengetahuan bagi yang membacanya terutama mengenai masalah kepuasan konsumen terhadap pelayanan dan juga penulisan hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi tambahan atau referensi.

#### 4. Bagi Konsumen

Dengan adanya penelitian ini, maka di harapkan dapat membantu konsumen untuk mengetahui seberapa besar kepuasan yang di peroleh oleh konsumen.

## F. Definisi Konsep

Untuk menghindari kesalah pahaman dalam pembaca istilah-istilah yang terkait dengan judul peneliti “Implementasi kecerdasan emosional terhadap peningkatan kinerja berbasis syari’ah di CV Candra ” maka peneliti akan sedikit memaparkan istilah-istilah judul tersebut:

### 1. Kecerdasan Emosional

Kecerdasan Emosional adalah suatu usaha untuk menggugah perasaan dan emosi seseorang dalam menyakini, memahami dan menghayati ajaran agamanya.<sup>8</sup>Jadi kecerdasan emosional yaitu yang dilakukan atasan atau ketua perusahaan terhadap karyawan melalui rangasangan verbal maupun non verbal serta melalui sentuhan-sentuhan emosi (perasaan). Misalnya melalui rangsangan verbal seperti cerita, sindiran, ejekan, anjuran, perintah dan sebagainya. Sedangkan rangsangan non-verbal seperti bentuk perilaku berupa sikap dan perbuatan.

### 2. Peningkatan Kinerja

Kinerja adalah menilai bagaimana seseorang telah bekerja dibandingkan dengan target yang telah ditentukan.<sup>9</sup>Kinerja adalah merupakan perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan.

<sup>8</sup>Hamzah B Uno, *Orientasi Baru dalam Psikologi Pembelajaran*, (Jakarta:Bumi Aksara, 2016), 82.

<sup>9</sup>Sandy Mulya Adhi and Olivia Fachrunnisa, ‘Peran Perilaku Kerja Berbasis Praktek Manajemen Sumber Daya Manusia Islami Menuju Peningkatan Kinerja Organisasi’, *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 5.1 (2017), 34–47.



Berdasarkan dengan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan dapat di evaluasi tingkat kinerjanya, sehingga kinerja karyawan dapat ditentukan dengan pencapaian target selama periode waktu yang dicapai.<sup>10</sup>

### G. Penelitian Terdahulu

Sebuah penelitian yang baik adalah penelitian yang merujuk pada beberapa penelitian terdahulu yang membahas mengenai masalah yang sama dengan apa yang hendak di teliti saat ini. Penelitian terdahulu di harapkan dapat memudahkan seseorang peneliti untuk menentukan langkah-langkah yang perlu di lakukan yang berkaitan dengan penelitiannya. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang mendasar penelitian ini:

1. Jurnal yang ditulis oleh Ni Made Ayu Yusmitha Andewi 2016 “Pengaruh kecerdasan emosional terhadap stress kerja dan kepuasan kerja pada karyawan PDAM Tirta Mangutama Kabupaten Badung” jurnal tersebut meneliti tentang kepuasan kinerja karyawan yang sangat penting untuk mencapai tujuan perusahaan yang perlu memperhatikan kecerdasan emosional dan stress kerja karyawan. Peningkatan kecerdasan emosional dan kepuasan kerja serta memperhatikan stress kerja sehingga karyawan dapat memajukan perusahaan. Perbedaannya adalah saudari Ni Made Ayu Yusmitha Andewi tidak memaparkan macam-macam implementasi kecerdasan emosioanal dalam perusahaan tersebut. Persamaanya adalah sama-sama mengadakan kerja sama antara kinerja dan perusahaan.

---

<sup>10</sup>Abdul Hakim, *Model Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Peran Komunikasi Dan Motivasi Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja*, (Semarang: Junal Ekobis, 2014) vol.15, No. 2 hal. 6.

2. Skripsi yang ditulis oleh Atifah Ridhawati 2016 “Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT. Sang Hyang Seri (persero)” skripsi tersebut meneliti tentang kecerdasan emosional seseorang dapat berperan penting dalam kinerjanya karena ketika emosional terganggu maka aktivitas akan terganggu maka perusahaan harus mengimplementasikan individu yang mempunyai kecerdasan untuk mengatur emosionalnya akan menghasilkan kerja yang baik. Perbedaannya adalah tiadanya konsep penerapan kecerdasan emosional pada perusahaan yang di teliti tersebut. Persamaannya adalah sama-sama mempunyai hubungan kecerdasan emosional dengan kinerja perusahaan.
3. Skripsi yang ditulis oleh Dodi R Setiawan 2009 “kecerdasan emosional dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Universitas Azzahra” skripsi tersebut menjelaskan tentang terdapat pengaruh yang positif antara kecerdasan emosional dan terdapat hubungan positif signifikan antara variable kecerdasan emosional dengan variable kinerja karyawan. Perbedaannya terdapat pada tempat yang di teliti tersebut bukan pada suatu perusahaan, melainkan pada universitas. Persamaannya adalah bertemunya hubungan positif signifikan antara kecerdasan emosional dengan kinerja.