BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi dan globalisasi telah membawa perubahan dan juga menciptakan paradigma baru di tempat kerja. Perusahaan tidak hanya semata-mata mengejar pencapaian produktivitas yang tinggi saja, tetapi juga harus lebih memperhatikan kinerja dalam proses pencapaiannya. Dengan demikian kinerja (*performance*) merupakan faktor kunci bagi setiap individu dan perusahaan dalam pencapaian produktivitas. Kinerja adalah suatu hasil dimana orang, sumber-sumber yang ada di lingkungan kerja tertentu secara bersama membawa hasil akhir yang didasarkan tingkat mutu dan standar yang telah ditetapkan. Banyak aspek yang mempengaruhi keberhasilan suatu kinerja seperti kejelasan peran, tingkat kompetensi, keadaan lingkungan, dan faktor lainnya seperti nilai dan budaya, imbalan dan penghargaan.

Pengetahuan, ketrampilan, motivasi dan kemampuan merupakan kompetensi yang bersifat dasar, yaitu karakter dari seseorang untuk mampu menunjukkan kinerja yang efektif atau superior di dalam pekerjaan dan tugasnya. Kompetensi biasanya dihubungkan dengan hal- hal seperti nilai, standar, dan pandangan hidup seseorang. Hal tersebut merupakan dasar aspek-aspek kepribadian yang penting untuk dalam mengerjakan tugas yang penting dan bertanggung jawab, namun tidak semua aspek-aspek pribadi dari seseorang karyawan itu merupakan kompetensi, hanya aspek-aspek pribadi yang mendorong dirinya untuk mencapai

kinerja yang optimal yang merupakan kompetensi, dan salah satunya adalah kecerdasan emosional.

Kecerdasan otak bukanlah prediktor yang dominan dalam perkembangan karir seseorang, melainkan adalah kecerdasan emosional. Semakin tinggi jabatan seseorang dalam suatu perusahaan, maka semakin krusial peran kecerdasan emosional. Dengan kecerdasan emosional yang meliputi kemampuan untuk memotivasi diri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga beban stress agar tidak melumpuhkan kemampuan berfikir, berempati dan berdoa sehingga seseorang dapat menentukan sukses dalam hidup.

Begitu pula para pemimpin dalam perusahaan juga membutuhkan kecerdasan emosional yang tinggi karena mereka mewakili perusahaan, dan berinteraksi dengan banyak orang baik di dalam maupun di luar perusahaan dan berperan penting dalam membentuk moral dan disiplin para pegawainya. Pemimpin yang memiliki empati tinggi akan dapat memahami kebutuhan para pegawainya dan dapat memberikan umpan balik yang membangun. Nilai mendasar yang dikembangkan dengan menampilkan kecerdasan emosional dalam dunia kerja adalah hubungannya terhadap penyelenggaraan pelatihan, dengan memperhatikan bahwa kecerdasan emosional berperan aktif bagi kesuksesan seseorang dalam bekerja.

Selain kecerdasan emosional, faktor yang dapat menghasilkan kinerja yang optimal yaitu kompetensi komunikasi. Komunikasi merupakan bagian yang penting dalam kehidupan kerja. Hal ini mudah dipahami sebab komunikasi yang

tidak baik bisa mempunyai dampak yang luas terhadap kehidupan perusahaan, misalnya konflik antar karyawan, dan sebaliknya komunikasi yang baik dapat meningkatkan saling pengertian, kerjasama dan juga kepuasan kerja. Mengingat yang bekerjasama dalam suatu perusahaan dalam rangka mencapai tujuan merupakan sekelompok sumber daya manusia dengan berbagai karakter, maka komunikasi yang terbuka harus dikembangkan dengan baik. Dengan demikian masing-masing anggota dalam perusahaan mengetahui tanggung jawab, tugas dan wewenang masing-masing. Karyawan yang mempunyai kompetensi komunikasi yang baik akan mampu memperoleh dan mengembangkan tugas yang diembannya, sehingga tingkat kinerja karyawan menjadi semakin baik. Komunikasi memegang peranan penting di dalam menunjang kelancaran aktivitas karyawan di perusahaan.

Kompetensi komunikasi terkadang juga dihubungkan dengan berbagai hasil perusahaan termasuk perubahan pekerjaan, tingkat pekerjaan, gaji, kemampuan memimpin dan kemampuan mental umum serta kinerja karyawan. Dengan menekankan pentingnya kompetensi komunikasi, maka dampak dari kompetensi komunikasi juga harus selalu diperhatikan, karena dengan komunikasi perusahaan dapat memelihara motivasi karyawan dengan memberikan penjelasan kepada karyawan tentang apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka mengerjakannya dan apa yang dapat dilakukan karyawan untuk meningkatkan kinerjanya jika sedang berada di bawah standar.

Namun, dalam kenyataannya tidak semua individu mempunyai tingkat kecerdasan emosional yang tinggi dan kompetensi komunikasi baik, karena masing-masing individu memiliki pengalaman, tingkat pendidikan, usia, dan lingkungan berbeda-beda yang dapat mempengaruhinya. Kecerdasan emosional yang tinggi akan membuat seseorang lebih sukses, lebih peka akan kebutuhnan orang lain, lebih disukai, dan lain-lain. Demikian juga dengan kompetensi komunikasi yang baik maka seseorang akan dapat menjalin hubungan dan kerjasama dengan pelanggan ataupun rekan kerja dan tidak mengalami kesulitan dalam pelaksanaan pekerjaan karena pendelegasian tugas dapat dimengerti dengan baik. Kedua hal tersebut akan dapat mempengaruhi kinerja karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah di Toserba YOGYA Sunda yang merupakan salah satu toserba yang paling banyak diminati oleh konsumen di kota Bandung. YOGYA Group merupakan perusahaan ritel dengan format Supermaket dan Departement Store. Berdiri sejak tahun 1982, cabang pertama toko YOGYA di Jl. Sunda No. 60 Bandung. Disinilah tonggak penting dari awal sejarah toko YOGYA dimulai. Manajemen yang lebih modern dan rekruitmen SDM yang berkualitas menjadi bagian dari awal sebuah kesuksesan di kelak kemudian hari.

Kinerja pegawai di organisasi ini dipengaruhi pula oleh motivasi kerja yang merupakan efek dari interaksi individu. Individu-individu yang termotivasi mempunyai loyalitas yang tinggi pada organisasinya. Dari kecerdasan emosional pegawai ini dapat diketahui seberapa besar pengaruhnya terhadap kinerja.

Dalam hal komunikasi di Toserba YOGYA Sunda Bandung, proses komunikasi yang sangat dinamik bisa saja menimbulkan masalah seperti adanya kesalahfahaman, perbedaan persepsi terhadap pelaksanaan tugas, interaksi yang kurang baik antar karyawani, dan sebagainya yang berdampak pada kinerja yang kurang maksimal. Toserba YOGYA Sunda Bandung sebagai salah satu pelopor pasar swalayan modern di Bandung dan juga hingga saat ini merupakan tempat perbelanjaan dengan jumlah pengunjung terbanyak merupakan salah satu penyebab penelitian ini dilakukan.

Berdasarkan observasi langsung peneliti memperoleh informasi dan mendapatkan fenomena dalam hal kecerdasan emosional bahwa masih ada karyawan yang bersikap kurang ramah/sopan dalam bekerja, dan juga masih dijumpainya komunikasi yang belum efektif dalam bekerja. Dari fenomena tersebut maka secara langsung ataupun tidak maka hal itu akan dapat menimbulkan masalah dalam bekerja sehingga mempengaruhi kinerja dari karyawan itu sendiri. Dan untuk menunjang tentang fenomena tersebut maka peneliti menampilkan data tentang penilaian kinerja karyawan dalam hal disiplin kerja mengenai kehadiran dan keterlambatan karyawan sebagai berikut :

Tabel 1.1
Data Ketidakhadiran Karyawan

Bulan	Jumlah Ketidakhadiran	Jumlah Karyawan Yang Tidak Hadir	Rata-Rata Ketidakhadiran
Januari	266	127	2,09
Februari	313	130	2,41
Maret	309	129	2,40

Sumber : Departemen Personalia Toserba Yogya Bandung

Tabel 1.2
Data Keterlambatan Karyawan

Bulan	Jumlah Keterlambatan	Jumlah Karyawan Yang Terlambat	Rata-Rata Keterlambatan
Januari	23	20	1.15
Februari	9	9	1.00
Maret	24	18	1.33

Sumber : Departemen Personali Toserba Yogya Bandung

Pada diatas terlihat bahwa masih tingginya tingkat frekuensi ketidakhadiran dan juga masih terjadi keterlambatan meskipun tidak sering yang mungkin terjadi karena faktor lingkungan kerja ataupun faktor internal dari karyawan itu sendiri sehingga bisa memberikan dampak negatif terhadap kinerjanya. Berdasarkan fenomena di atas maka penulis akan melakukan penelititan mengenai **"Kecerdasan Emosional dan Kompetensi Komunikasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Toserba YOGYA Sunda Bandung"**

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan fenomena pada latar belakang penelitian, maka penulis dapat mengidentifikasi beberapa masalah yang terjadi pada Toserba YOGYA Sunda Bandung mengenai kinerja karyawannya yang dinilai berdasarkan pengukuran terhadap kecerdasan emosional dan kompetensi komunikasinya dalam bekerja.

Dalam hal kecerdasan emosional, kemampuan merasakan, memahami dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi , informasi, koneksi dan pengaruh yang manusiawi masih terdapat karyawan yang terpengaruh faktor internal dalam dirinya dalam bekerja karena terdapat

komplain/keluhan tentang pelaynan yang kurang ramah/sopan karena kurang bisa melakukan komunikasi yang efektif dengan memperhatikan sopan santun yang ada. Dengan kecerdasan emosional yang kurang dan kompetensi komunikasi yang belum efektif dari karyawan, sehingga secara langsung ataupun tidak hal itu akan bisa memberikan pengaruh dalam menghasilkan kinerja optimal.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana kecerdasan emosional karyawan pada Toserba YOGYA Sunda Bandung.
2. Bagaimana kompetensi komunikasi karyawan pada Toserba YOGYA Sunda Bandung.
3. Bagaimana kinerja karyawan pada Toserba YOGYA Sunda Bandung.
4. Seberapa besar pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada Toserba YOGYA Sunda Bandung.
5. Seberapa besar pengaruh kompetensi komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Toserba YOGYA Sunda Bandung.

1.3. Maksud dan Tujuan

Adapun maksud dari penulis yaitu untuk mengumpulkan data dan berbagai informasi yang terkait dengan kecerdasan emosional dan kompetensi komunikasi

dalam menciptakan kinerja karyawan yang kemudian akan diolah dan dianalisa untuk mencapai hasil yang diharapkan.

Tujuan dari penulis yaitu untuk mengetahui :

1. Kecerdasan emosional karyawan pada Toserba YOGYA Sunda Bandung.
2. Kompetensi komunikasi karyawan pada Toserba YOGYA Sunda Bandung.
3. Kinerja karyawan pada Toserba YOGYA Sunda Bandung.
4. Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada Toserba YOGYA Sunda Bandung.
5. Pengaruh kompetensi komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Toserba YOGYA Sunda Bandung.

1.4. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan praktis dari penelitian ini, yaitu :

1. Bagi Toserba YOGYA Sunda Bandung dapat memberikan informasi tentang kecerdasan emosional dan kompetensi komunikasi sehingga dapat di gunakan sebagai dasar dalam meningkatkan kinerja karyawan.
2. Bagi karyawan dapat memberikan informasi tentang bagaimana memelihara kecerdasan emosional dan menciptakan kompetensi komunikasi sehingga meningkatkan kinerja karyawan itu senidri.

Adapun kegunaan akademis dari penelitian ini, yaitu :

1. Memberikan referensi bagi pengembang Ilmu Manajaemen mengenai keterkaitan antara kecerdasan emosional, kompetensi komunikasi dan kinerja karyawan.

2. Memberikan referensi bagi peneliti lain.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini, penulis melakukan kegiatan penelitian di Toserba YOGYA Sunda Bandung.

Waktu pelaksanaan kegiatan dilaksanakan dari Maret 2012 sampai dengan bulan Juli 2012. Berikut adalah gambaran rencana kerja kegiatan penelitian mengenai pengaruh kompetensi komunikasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan adalah sebagai berikut :

Tabel 1.3
Rencana Kerja Kegiatan Penelitian

Tahap	Prosedur	Bulan																							
		Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
I	**Tahap Persiapan** 1.Observasi 2.Kajian Pustaka 3.Pengajuan Tema 4.Pengajuan pembimbing																								
II	**Administrasi** 1.Pengajuan surat pengantar dari Prodi ke perusahaan 2.Surat balasan dari perusahaan																								
III	**Tahap Pelaksanaan**																								
	1. Penelitian Di perusahaan																								
	2. Penyusunan Dan Bimbingan UP																								
	3. Sidang UP																								
	4. Revisi UP																								
IV	**Tahap Pelaporan**																								
	1. Pengumpulan Data, penyebaran kuesioner dan analisis																								
	2. Pengolahan Data																								
	3. Menyiapkan Draft Skripsi																								
	4. Sidang Akhir Skripsi																								
	5. Revisi Laporan Skripsi																								