

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

SDM adalah aktiva terbesar untuk kemajuan dan perkembangan suatu organisasi. Kota Batam merupakan kota besar di Provinsi Kepri sekaligus menjadi kota yang membuka lapangan pekerjaan kepada kota-kota maupun pulau sekitar Kepulauan Riau. Oleh karena itu, sebuah organisasi harus dapat senantiasa memberikan sebuah motivasi yang berkualitas agar pegawai tetap terbina secara baik. Motivasi adalah suatu kondisi mengenai kejiwaan ataupun sikap mental seseorang manusia yang mendorong dan mengarahkan manusia untuk mencurahkan aksi ke arah ketercapaian akan sebuah keperluan yang dapat memberi rasa kepuasan dan menurunkan rasa ketidakseimbangan. Keperluan juga dapat berupa fisik, biologis, sebuah rasa aman serta sosial. Kebutuhan ini juga merupakan sebuah faktor di mana seseorang berusaha memperbaiki diri dan cara kerja untuk mencapai rasa kesejahteraan tersebut. Maka dari itu, kebutuhan ini harus terpenuhi agar dapat meningkatkan kinerja para pegawai. Agar dapat mencapai keberhasilan dalam meningkatkan kinerja pegawai perusahaan sangat diperlukannya keterampilan lain yaitu kecerdasan emosional (*Emotional Quotient*).

Bisa dikatakan bahwa tidaklah mudah untuk menemukan orang yang tepat di suatu organisasi. Berdasarkan pengalaman penulis, di sebuah organisasi tidak hanya membutuhkan pekerja dengan pendidikan yang tinggi, atau pekerja yang berbakat saja, tetapi juga perlu kecerdasan emosional untuk menjadikan sebuah

pekerja menjadi lebih baik dan komplit. Kemampuan seorang dalam mengendalikan emosi ialah definisi dari kecerdasan emosional, kemampuan seseorang menahan diri agar tetap dapat mengambil keputusan yang baik dan benar di dalam kondisi yang tidak kondusif. Faktor-faktor mempengaruhi kecerdasan emosional dalam optimisme, mengelola diri sendiri, kemampuan mengontrol emosi dalam diri, inisiatif, serta menjalankan hal-hal dalam kondisi pikiran yang tenang tanpa adanya terbawa oleh emosi. Pekerja yang dapat ataupun mampu mengendalikan diri dan mengelola emosinya dalam menangani masalah yang dihadapi dalam menyelesaikan tugasnya. Dari masalah-masalah yang telah dialami oleh karyawan tersebut sehingga dapat meningkatkan kinerjanya.

Satu dari sekian hal penting yang harus perusahaan perhatikan dalam melaksanakan dan mengelola fungsi manajemen adalah bagaimana cara dalam mengelola suatu sumber daya manusia agar dapat terjadi peningkatan dalam tingkat efisiensi dan efektifitas bekerja. Tingkat kesuksesan juga dapat dilihat dari apa yang telah digapai dan dicapai oleh para karyawannya, oleh karena itu perusahaan dominan menuntut agar para pekerja dapat memberikan hasil kinerja yang signifikan karena baik ataupun buruknya hasil dari pekerja sangat mempengaruhi pada kinerja dan keberhasilan perusahaan secara luas dan keseluruhan. Sedangkan pengertian dari kinerja karyawan ialah sebuah hasil dari kerja secara kuantitas maupun kualitas yang telah dicapai dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya, dalam arti kata bahwa kinerja karyawan juga merupakan prestasi yang diraih dalam seseorang atau pekerja dalam melaksanakan tugas dan amanah dari atasan instruksikan. Kinerja seseorang dapat dianggap baik apabila

pekerja tersebut memiliki ketrampilan yang tinggi, dan mau bekerja sebab diberikan upah/*allowance* yang selaras bersama yang dijanjikan serta memiliki cita atau karir masa depan lebih baik. Oleh sebab itu, pada dasarnya pekerja adalah penggerak utama dalam segala kegiatan di perusahaan.

Selain itu, kecerdasan emosional juga merupakan citra dari persepsi individual dari diri sendiri begitu juga dengan lingkungannya, dampak dari emosi seseorang dapat juga terjadi pada perilaku dan penampilan seseorang. Menurut (Ali et al., 2017) Kecerdasan emosi ataupun *Emotional Intelligence* lebih diartikan terhadap daya untuk mengenali sendiri rasa kita maupun perasaannya individu lainnya, daya untuk mendorong diri sendiri, serta daya dalam mengontrol emosi terutama baik terhadap diri sendiri ataupun dikorelasi kepada individu lainnya. Spesifikasi pola adaptif ini bisa dikatakan bahwa perjalanan hidup seorang akan sangat berpengaruh pada sikap karakternya, namun bila dibandingkan dengan prinsip emosinya dapat bertambah kesenangan hidup dan termotivasi untuk melakukan banyak aktivitas sehingga bisa menaikkan tingkatan proses penyesuaiannya terhadap lingkungan serta dirinya sendiri, sebab itu dapat dikatakan bahwa daya dan intensitas emosi merupakan hal yang dapat berpengaruh mengenai personalitas seseorang. Pandangan yang berbeda dari emosional sering diartikan perilaku yang memiliki tujuan tertentu. Emosi atau yang lebih sering disebut dengan *Feeling*, secara subjektif dapat melihat dari pengalaman hidup yang telah dijalankan, senang atau sedihnya, jika dilihat secara primer maka bisa ditinjau dari sisi perilaku: kejutan, kebahagiaan, marah, senang, kebencian dan kesedihan. Jika dicakup secara definisi luas mengenai persepsi

emosi biasanya diperlihatkan dalam sebuah tindakan yang bisa berkespresi dan penerimaan respon secara fisiologis maupun pengaruh proses dengan munculnya kemampuan motivasi tanpa terasa, serta emosi juga dapat disimpulkan dengan *output* suatu informasi mengenai sistem motivasi. Seseorang yang dapat mengendalikan emosi dalam dirinya dan dapat melihat emosi orang lainnya akan sangat lebih berjalan dalam melakukan aktivitas atau hal-hal yang dilakukan. Kecerdasan emosional juga meliputi dari empat dimensi, yakni: (1) kesadaran akan diri sendiri (*self-awareness*), yakni kesadaran apa yang telah dirasakan, (2) empati (*empathy*), yakni kapabilitas dalam merasa apa yang telah dirasa individu lainnya, (3) kecapakan sosial (*social skills*), yaitu kemampuan dalam menangani emosi orang lain, (4) pengelolaan dalam diri sendiri (*self-management*), yaitu kemampuan untuk mengelola emosi terhadap diri sendiri.

Adapun aspek lain yang mempengaruhi motivasi kerja para pekerja yang bekerja di perusahaan, yakni iklim organisasi. Iklim tersebut ialah sebuah pandangan dari anggota individu atau kelompok organisasi agar tetap mempunyai hubungan dengan organisasi terkait apa yang ada saat ini ataupun sudah berlangsung di lingkup internal organisasi secara terus-menerus, sehingga mampu berdampak ke sikap serta sifat organisasi maupun performa anggota yang telah berada di dalam organisasi tersebut. Menyadari akan betapa iklim organisasi sangat mempunyai partisipasi yang signifikan kepada tiap individual dalam organisasi, dan diujungnya hendak berdampak pada motivasi kerja karyawan. Maka sangat perlu adanya pengertian yang baik terhadap iklim organisasi ini. Terciptanya iklim yang kondusif bisa meningkatkan kinerja pegawai atau pekerja

yang maksimal. Beberapa unsur yang bisa tercipta iklim organisasi yakni mendapatkan kesempatan promosi berdasar prestasi yang telah dihasilkan atau adanya sebuah penghargaan dan kekompakan dalam melakukan suatu pekerjaan.

Maka dari itu iklim organisasi bisa dikatakan sebuah karakteristik organisasi yakni ditinjau dari anggotanya ialah bukan sebuah iklim organisasi yang aktual melainkan sebagai sebuah pengamatan dan persepsi karyawan mengenai kondisi organisasi pada waktu tertentu. Terciptanya iklim organisasi yang kondusif bisa menaikkan komitmen pengawai atau pekerja dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya, baik dalam bekerja sendiri maupun bekerja secara kelompok. Suatu iklim organisasi secara kondusif serta dinamis ini dipengaruhi oleh atasan perusahaan dan dibantu oleh para pengawainya dalam suatu organisasi. Sebuah organisasi yakni sebuah perusahaan, kepemimpinan bos bisa meningkatkan dan berpengaruh pada mutu perusahaan, pengaruh kepemimpinan seorang bos tidak semata wayang hanya sebagai bentuk perintah ataupun intruksi, melainkan lebih ke memotivasi dan pemicu untuk memberi inspirasi kepada para pengawainya sehingga inisiatif dan niat sungguh-sungguh dalam melakukan pekerjaan dapat dilakukan secara optimal dalam meningkatkan kinerjanya. Hal ini karena para pengawai membutuhkan seseorang atasan yang tidak berperilaku menggerakkan, mengertak, menginstruksikan terlebih menyuruh namun bisa memberikan contoh yang dapat dijadikan panutan dan sifat keteladanannya. Pencapaian penghargaan atasan untuk hasil dan prestasi kinerja dari bawahan ialah sesuatu yang penting untuk terwujudnya kepuasan dan motivasi kinerja bawahan. Pekerja atau pengawai yang telat dalam absensi

pekerjaan atau hanya sekedar melaksanakan kewajibannya saja tanpa melihat aspek positif dari pekerjaannya juga merupakan contoh ungkapan rasa tidak puasnya karyawan terhadap kepemimpinan pimpinannya. Penyebab hal ini juga karena adanya iklim organisasi yang menciptakan hal tidak menyejukkan hati pengawainya. Pimpinan atau manajer sebagai pengelola sumber daya perusahaan, wajib untuk menyelenggarakan iklim perusahaannya bisa dimulai dari SDM ataupun kemampuan yang lainnya. Pemimpin diharapkan agar bisa beradaptasi kepada situasi di perusahaannya, selain itu bisa menuangkan bagaimana keadaan perusahaannya tetap melaksanakan visi dan misinya agar dapat mencapai target tertentu. Motivasi pekerja yang tinggi amat mempengaruhi iklim organisasi, serta juga memberi profit yang tak nyata guna perusahaan dan pekerjaannya saja tapi atasan perusahaan sekalipun. Pekerja mempunyai motivasi kerja yang tinggi, ketika melakukan pekerjaannya dan melakukan kewajibannya dengan sepenuh hati dan semangat sehingga sangat berpeluang untuk mendapatkan kinerja yang bagus dan maksimal. Dapat disimpulkannya bahwa iklim organisasi dan kecerdasan emosional merupakan aspek penting dalam mewujudkan motivasi kerja yang optimal dan kondusif. Menurut (Asep Saepuloh, Aunurrahman, 2016) Iklim organisasi merupakan sebuah bagian dari pandangan anggota organisasi individu ataupun kelompok serta secara tetap melakukan hubungan terhadap organisasi tentang apakah yang terdapat ataupun yang telah berlangsung dilingkungan internal organisasi secara terus-menerus, yang punya pengaruh aksi serta sikap entitas dan bagaimana capaian performa anggotanya dalam sebuah organisasi. Hal tersebut sangat utama untuk dijadikan perhatian sebagai bentuk

menentukan strategi terhadap pimpinan dan pekerja, maupun untuk kebijakan lainnya. Khususnya dalam rangka upaya peningkatan motivasi pekerja untuk mencapai hasil yang maksimal.

PT Satnusa Persada Tbk ialah merupakan perusahaan industri manufaktur elektronik yang bermula tahun 1990, perusahaan ini terletak di Pulau Batam, Indonesia. Perusahaan ini didirikan oleh Bapak Abidin (*Chief Executive Officer*), perusahaan memulai karirnya berawal dari pemasok *Printed Circuit Board (PCB)* serta perakitan sebuah komponen yang mekanisme dalam memasok industri multinasional di Batam. Awal mula 22 pekerja sudah termasuk dirinya sendiri, perusahaan secara perlahan tumbuh dan berkembang. Dimulai pada tahun 1991 sampai 1994, operasional perusahaan tidak hanya memasok perakitan PCB, namun dengan merakit barang dalam proses setengah jadi dan barang jadi. Investasi terbesar yang dilakukan selama tahun tersebut ialah dengan adanya penambahan dua pabrik yang berada di Jalan Pelita. Pelayanan SMT atau singkatan dari *Surface Mounting Technology* ialah divisi terbaru yang ada di tahun 1996. Berawal adanya beberapa jalur SMT, tahun 2007 dan kini telah tersedia 31 jalur dengan peningkatan kualitas pada mesin yang moderns serta memiliki teknologi terbaru. Pelanggan perusahaan merupakan perusahaan multinasional yang kebanyakan merupakan dari Jepang dan Taiwan. Perseroan yang terletak di Pulau Batam yang sangat dekat dengan Singapura. Pulau Batam adalah salah satu pulau dengan banyak pusat kegiatan produsen elektronika yang mencakup skala global meliputi Epson, Sony, Panasonic dan lainnya. Para emiten tersebut telah ada di lokasi zona perdagangan yang bebas serta juga dibebaskannya Pajak

Pertambahan Nilai (PPN) dan juga Pajak ekspor impor teruntuk produk yang diproduksi dari Perseroan. Beberapa pelanggan utama telah memberikan kepercayaannya ke Perseroan maka Perseroan ini bisa memberikan dan mengirimkan produknya itu secara langsung ke pengguna akhir atau yang disebut dengan *end-user* langsung sehingga memperpendek sirkulasi. Selain itu, PT Satnusa Persada Tbk juga menambah beberapa departemen yang terkemuka seperti, Asus dan Xiaomi (perakitan ponsel). Dengan perusahaan yang dapat dikatakan sebagai perusahaan sukses di Kota Batam, maka PT Satnusa Persada Tbk juga harus memperhatikan kinerja & motivasi kerja para pengawainya agar dapat menjaga kestabilan dan keberhasilan yang telah dicapai. PT Satnusa Persada Tbk tidak semata wayang baik-baik saja keadaannya jika dilihat dari segi internal perusahaan tersebut juga menemukan beberapa masalah seperti: motivasi kerja para pegawai yang menurun dan iklim organisasi yang kurang baik.

Berikut data total output analisa repair yang telah diambil peneliti selama 5 bulan terakhir di 2020.

Tabel 1.1 Data Persentase Absensi Kehadiran Pegawai Repair Periode 2020.

| REMARK | 2020 | | | | | | | | | | | |
|--------------------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | Jan | Feb | Mar | Apr | May | Jun | Jul | Aug | Sep | Oct | Nov | Dec |
| JUMLAH KARYAWAN | 17 | 17 | 17 | 17 | 17 | 17 | 21 | 21 | 21 | 21 | 21 | 21 |
| % KEHADIRAN | 80% | 93% | 91% | 89% | 84% | 93% | 89% | 91% | 93% | 87% | 90% | 87% |
| % PERSENTASE ABSEN | 20% | 17% | 9% | 11% | 16% | 7% | 11% | 9% | 7% | 13% | 10% | 13% |

Berdasar perolehan tabel tersebut bisa diperoleh informasi bahwa jumlah absensi kehadiran karyawan repair mengalami dari bulan Januari hingga

Desember. Hal ini terjadi karena adanya beberapa keluhan yang dirasakan oleh karyawan repair terhadap pemimpin dan anggota masing-masing repair. Sedangkan dalam bulan lima bulan terakhir, absensi kehadiran karyawan repair terlihat mulai membaik seiring sedikit demi sedikit improvisasi dilakukan oleh pemimpin dan antara sesama karyawan repair.

Terdapat banyak unsur-unsur yang mempengaruhi kinerja dan motivasi karyawan, diantaranya ialah *emotional quotient*, motivasi kerja dan iklim organisasi. Peneliti telah melakukan survei awal pada objek penelitian yaitu di PT Satnusa Persada Tbk. Berdasarkan hasil wawancara terhadap beberapa karyawan maka peneliti dapat menguraikan sebagaimana pada tabel berikut:

Tabel 1.2 Keluhan Karyawan di PT Satnusa Persada Tbk.

| NO | NAMA KARYAWAN | KELUHAN | DIKONFIRMASI OLEH |
|----|---------------|---|------------------------------------|
| 1 | Khairil | Minimnya tanggung jawab masing-masing pekerja | Nurhadi, Jordan |
| 2 | Doris | Pekerja merasa kurang termotivasi | Ulfha, Irvan, Andrias |
| 3 | Algani | Emosional yang sering tidak terkendalikan oleh sesama pekerja maupun atasan | Rexon, Arif Subandi, Reza, Pramono |
| 4 | Agil | Pimpinan jarang memberikan intruksi secara mendalam atau detail | Erna |
| 5 | Sunny | Merasa pemimpin lebih tajam ke bawah dibanding ke-atas | - |
| 6 | Satrio | Atasan jarang memberikan motivasi dan mengajarkan secara praktek | Aldiyan |

Berdasar permasalahan latarbelakang yang sudah dijabarkan itu, hingga penulis dalam meneliti memilih guna menetapkan titel “Pengaruh *Emotional Quotient* dan Iklim Organisasi terhadap Motivasi Kerja di PT Satnusa Persada Tbk”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasar permasalahan latarbelakang, hingga dapat menjelaskan sejumlah identifikasi persoalan yakni:

1. *Emotional Quotient* yang sering menjadi kendala pada diri pegawai sehingga mempengaruhi motivasi kerja.
2. Iklim organisasi yang mempengaruhi motivasi pekerja dalam melakukan kewajibannya.
3. Kurangnya motivasi kerja pegawai dalam sebuah perusahaan.

1.3 Batasan Masalah

Diriset ini disusun batasan permasalahan disebabkan oleh materi yang sangat terbatas, waktu yang singkat serta cangkupan cakupan studi yang luas, maka penulis memilih untuk membatasi persoalan di pengaruh *emotional quotient* dan iklim organisasi pada motivasi kerja di PT Satnusa Persada tbk.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasar permasalahan latarbelakang serta identifikasi persoalan yang dikemukakan itu, berikut terdapat perumusan persoalan pada riset ini, yakni:

1. Apakah *emotional quotient* mempunyai pengaruh terhadap motivasi kerja di PT Satnusa Persada tbk?
2. Apakah iklim organisasi punya pengaruh pada motivasi kerja di PT Satnusa Persada tbk?
3. Apakah *emotional quotient* serta iklim organisasi secara simultan punya pengaruh pada motivasi kerja di PT Satnusa Persada tbk?

1.5 Tujuan Studi

Berikut terdapat tujuan riset ini yaitu:

1. Meninjau apakah ada dampak *emotional quotient* pada motivasi kerja di PT Satnusa Persada tbk
2. Mengetahui apa terdapat dampak iklim organisasi pada motivasi kerja di PT Satnusa Persada tbk
3. Mengetahui apakah ada pengaruh *emotional quotient* serta iklim organisasi secara bersamaan pada motivasi kerja di PT Satnusa Persada tbk.

1.6 Manfaat Studi

1.6.1 Manfaat Teoritis

Berikut beberapa kegunaan riset secara teoritis dari riset ini, yakni:

1. Bagi Penulis

Riset ini ialah prosedur implementasi wawasan serta pengertian teori yang didapat sepanjang turut serta kuliah serta menambah wawasan khususnya di bidang jasa.

2. Bagi Pembaca

Riset ini sangat diharapkan untuk bisa berguna dalam menambahkan pengetahuan dan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan atau lainnya yang mungkin dipergunakan untuk riset yang akan dilakukan secara lebih lanjut.

1.6.2 Manfaat Praktis

Berikut ada beberapa manfaat riset secara praktis, yakni:

1. Bagi Perusahaan

Bisa memberi informasi mengenai pengaruh *emotional quotient* serta iklim organisasi pada motivasi kerja terhadap sebuah perusahaan sebagai bentuk pertimbangan dan masukkan dalam mengembangkan dan membangun

kinerja perusahaan. Terutama dalam hal yang terdapat hubungan dengan motivasi kerja dan mempertahankan prestasi atau pencapaian terbaik kinerja pegawai dan bila perlu meningkatkan kinerja maupun motivasi para pekerja di perusahaan tersebut.

2. Bagi Universitas Putera Batam

- a. Capaian riset ini mampu memberikan pengembangan mengenai teori dalam konsep *emotional quotient* serta iklim organisasi pada motivasi kerja di perusahaan.
- b. Capaian riset ini dapat memberikan bagaimana pengembangan konsep dan nilai teoritis dalam mengambil sebuah keputusan.