

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era globalisasi membawa perkembangan yang pesat pada teknologi dan informasi. Perkembangan ini menyebabkan meningkatnya ilmu pengetahuan pada masyarakat. Perkembangan ini juga meningkatkan pertumbuhan industri – industri baik dibidang barang maupun jasa. Semakin banyaknya perusahaan yang tumbuh meningkatkan persaingan antar perusahaan yang harus saling berkompetensi.

Era globalisasi juga berdampak pada mudahnya masyarakat mudah mendapatkan informasi dengan semakin canggihnya teknologi sehingga masyarakat akan lebih selektif dalam memilih suatu barang dan layanan yang akan digunakan. Masyarakat dapat memanfaatkan berbagai media yang ada untuk mendapatkan informasi untuk menjadi referensi dan pertimbangan sebelum menggunakan fasilitas dan layanan atau membeli suatu produk.

Semakin berkembangnya budaya dan pengetahuan masyarakat dalam mengonsumsi suatu barang dan jasa menjadi hal penting yang diperhatikan oleh perusahaan-perusahaan. Setiap perusahaan berusaha terus meningkatkan kualitas dan produktivitas barang dan jasa yang dihasilkannya agar dapat bersaing dengan kompetitornya.

Dalam meningkatkan kinerja perusahaan maka perusahaan harus memperhatikan kinerja proses kegiatan yang terjadi pada perusahaan. Perusahaan besar dan dengan manajemen yang baik umumnya akan menerapkan standar dan

aturan kerja untuk menjaga kualitas dan kinerja karyawan agar sesuai dengan standar dan ekspektasi manajer perusahaan.

Ada berbagai standar yang ditetapkan oleh perusahaan mulai dari cara kerja dalam kegiatan produksi, aturan dan disiplin kerja, pelatihan, spesifikasi pekerjaan, dan tes dalam merekrut karyawan baru. Hal ini dilakukan oleh perusahaan untuk menjaga standar kerja dan kinerja perusahaan agar tetap baik.

Dalam suatu organisasi baik organisasi besar maupun kecil akan mengalami permasalahan-permasalahan yang ada. Konflik dalam organisasi seperti perusahaan tidak boleh dicegah tetapi dihadapi dan diselesaikan. Konflik yang muncul dapat menjadi pembelajaran dan melatih para karyawan yang terlibat dalam perusahaan sehingga menambah wawasan dan menjadi pengalaman. Hal ini akan membantu karyawan juga dikemudian hari untuk dapat siap mental dalam menemui konflik lagi dimasa mendatang.

Dalam menjalankan kegiatan perusahaan tentu sumber daya manusia mempunyai peran penting terutama dalam menghadapi berbagai konflik yang ada di perusahaan. Tanpa adanya kualitas sumber daya manusia yang baik maka sumber daya organisasi lainnya tidak akan memiliki kualitas yang baik.

Jadi sumber daya manusia berperan penting dalam mempengaruhi kinerja perusahaan. Sumber daya manusia merupakan penggerak sistem perusahaan yang harus ada dan terus diperhatikan. Karyawan perusahaan yang merupakan sumber daya manusia perusahaan memiliki kemampuan intelektual, emosional, keterampilan, cara komunikasi dan motivasi dalam bekerja yang berbeda antar individu. Hal ini menjadi faktor penting yang harus diperhatikan perusahaan

dalam meningkatkan kinerja perusahaan. Perusahaan harus mengetahui kemampuan, keterampilan dan perilaku serta sikap karyawannya agar manajer perusahaan dapat melakukan penempatan dan meningkatkan kemampuan karyawan tersebut.

Tanpa keberadaan sumber daya yang berkualitas atau unggul tersebut maka keberadaan sumber daya lain tidak akan mampu memberikan manfaat yang optimal bagi pencapaian tujuan perusahaan. Kesuksesan dan kinerja perusahaan bisa dilihat dari kinerja yang telah dicapai oleh karyawannya, 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. Sumber daya manusia merupakan unsur yang sangat penting dan kunci keberhasilan untuk mencapai tujuan perusahaan sehingga keberadaannya harus diperhatikan, dikelola dan ditingkatkan kualitasnya. Untuk mewujudkan tujuan organisasi atau perusahaan maka harus didukung oleh tersedianya sumber daya manusia yang mempunyai keunggulan dan kemampuan dalam menyikapi setiap kondisi yang dihadapi sehingga mampu memberikan yang terbaik bagi perusahaan dan mampu mewujudkan eksistensi bagi perusahaan.

Dalam melakukan kegiatan kerja dalam perusahaan, ada berbagai macam faktor yang mempengaruhi kelancaran dan kinerja yang efektif dan efisien dalam kegiatan kerja tersebut. Dalam mengerjakan aktivitas kerja, akan diperlukan kemampuan berpikir, logika dan memecahkan masalah dalam bekerja. Pada setiap organisasi akan menghadapi berbagai konflik yang terjadi. Hal ini tentu akan

memerlukan kecerdasan individu organisasi dalam menyelesaikan konflik-konflik yang muncul.

Menurut Susanto dalam (Rusmiani & Widanaputra, 2017 : 963) bahwa kecerdasan merupakan kemampuan seseorang dalam melihat suatu masalah lalu menyelesaikan masalah tersebut atau melakukan sesuatu yang berguna bagi orang lain. Jadi kita dapat mengartikan kecerdasan sebagai kemampuan makhluk hidup dalam memperoleh suatu keahlian dalam kegunaan praktis untuk berbagai permasalahan dalam kehidupan sehari-hari.

Macam - macam kecerdasan manusia adalah kecerdasan intelektual , kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual. Pada permasalahan yang akan diteliti berhubungan dengan kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional. Menurut Isabella dalam (Putra & Latrini, 2016 : 1173) bahwa kecerdasan intelektual merupakan kemampuan mahasiswa dalam membaca, memahami dan menginterpretasikan setiap informasi khususnya yang berkaitan dengan pelajaran yang diterimanya. Kecerdasan *IQ (Intelligent Quotient)* merupakan hal yang sering kita dengar. Bahkan sekolah juga memberikan tes *IQ* kepada siswa-siswi untuk menilai dan mengetahui tingkat intelligensi siswa-siswi nya. Dalam perusahaan, tes *IQ* juga merupakan bagian penting dari tes untuk perekrutan karyawan baru. Jadi tingkat kecerdasan *IQ* seseorang menentukan kemampuan berpikir dan mengelola informasi yang berpengaruh pada kemampuan untuk menyelesaikan suatu masalah.

Kinerja sumber daya manusia yang efektif juga dapat dilihat dari kemampuan dalam mengendalikan dan mengelola diri dan berinteraksi dengan

orang lain. Melihat dari hal itu maka ada hubungannya dengan *EQ (Emotional Quotient)*. Menurut Goleman dalam (Rusmiani & Widanaputra, 2017 : 960) bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang dalam memantau dan mengendalikan perasaan sendiri dan orang lain serta menggunakan perasaan tersebut untuk mengendalikan pikiran dan tindakan, sehingga kecerdasan emosional diperlukan untuk kesuksesan seseorang dalam bekerja dan menghasilkan kinerja yang baik dalam pekerjaannya karena kecerdasan emosional menentukan seberapa baik seseorang menggunakan keterampilan yang dimilikinya termasuk keterampilan intelektual. Selain itu menurut Melandy dan Aziza dalam (Wardana & Mimba, 2016 : 3510) bahwa kecerdasan emosional memiliki peran lebih dari 80% dalam mencapai kesuksesan kehidupan, baik dalam kehidupan pribadi maupun kehidupan profesional.

Dalam proses kegiatan perusahaan, EQ mempengaruhi kemampuan pengendalian perasaan dan pikiran ke arah luar (interpersonal) dan ke arah dalam (personal) pada karyawan. Interpersonal berhubungan dengan interaksi antar manusia dimana pada karyawan. Sedangkan personal berhubungan dengan kemampuan mengendalikan perasaan dan pikiran dalam diri sendiri. Berbeda dengan *IQ* mempengaruhi kemampuan menganalisa seseorang untuk memroses informasi dan logika serta rasio. Adanya *EQ* yang tinggi antar karyawan akan menciptakan kondisi nyaman antar karyawan dan antar karyawan dengan pasien serta dapat memotivasi diri karyawan untuk bekerja lebih baik dan mengejar prestasi. *IQ* yang baik membantu karyawan mengerjakan tugasnya dalam menganalisa dan mengolah informasi.

Dengan adanya *EQ* yang baik maka karyawan mampu mengendalikan perasaan dan pikiran sendiri dan membina hubungan baik dengan orang lain. Hal ini mendorong sistem customer service yang baik dan interaksi antar orang dalam rumah sakit menjadi lancar. Disertai dengan *IQ* (*Intelligence Quotient*) yaitu kemampuan dalam penalaran atau intelektual, kemampuan menganalisa logika dan rasio. *IQ* yang baik mendukung seseorang dalam mengerjakan tugas melalui analisa logika dan rasionalitas. Pekerjaan yang berbeda memerlukan kemampuan pemrosesan informasi yang berbeda. Semakin banyak analisa yang diperlukan maka semakin banyak penalaran dan kemampuan *IQ* semakin diperlukan untuk menghasilkan pekerjaan yang baik.

PT. Greentech Globalindo Batam adalah perusahaan cabang yang beroperasi sebagai perusahaan manufaktur. PT. Greentech Globalindo Batam memproduksi dari bahan mentah menjadi barang setengah jadi berupa biji plastik. PT. Greentech Globalindo Batam bekerjasama dengan perusahaan lain di kawasan industri Muka Kuning untuk mengolah biji plastik menjadi bahan jadi berupa kantong plastik. Berikut ini adalah Tabel 1.1. yang menunjukkan jumlah karyawan dari jabatan cleaning service, operator, dan staff office.

Tabel 1.1.
Jumlah Karyawan PT Greentech Globalindo
Tahun 2017

Bulan	Jumlah Karyawan
Januari	117
Februari	113
Maret	127
April	133
Mei	126
Juni	119
Juli	121
Agustus	138
September	153
Oktober	163
November	173
Desember	171

Sumber : PT Greentech Globalindo (2017)

Sumber daya manusia pada PT. Greentech Globalindo Batam yang bekerja di perusahaan tersebut telah melewati tahap seleksi yang telah dipersiapkan perusahaan. Salah satu tahap seleksi tersebut adalah tes *IQ*. Tes *IQ* merupakan tahap penyeleksian yang penting untuk mengukur kemampuan nalar atau intelektual dari peserta tes. Namun dari hasil tes *IQ* karyawan pada PT. Greentech Globalindo Batam didapatkan bahwa rata-rata *IQ* karyawan yang masih rendah. Padahal kemampuan *IQ* merupakan kemampuan logis, memecahkan masalah dan berpikir serta mengelola informasi. Dengan *IQ* yang tinggi karyawan akan dapat dengan mudah menyerap informasi dan beradaptasi terhadap keperluan pengelolaan informasi yang diperlukan dalam bekerja. Dari hasil tes *IQ* pada saat setiap perekrutan karyawan baru maka di sajikan pada Tabel 1.2. Hasil Tes *IQ* Karyawan PT Greentech Globalindo sebagai berikut :

Tabel 1.2.
 Hasil Tes *IQ* Karyawan PT Greentech Globalindo
 Tahun 2017

Tahun	Rata-Rata <i>IQ</i>	<i>IQ</i> Tertinggi	<i>IQ</i> Terendah
2017	40,77/120	85/120	21/120

Sumber : PT Greentech Globalindo (2017)

Berdasarkan pada Tabel 1.2. diatas diketahui bahwa karyawan PT Greentech Globalindo masih memiliki rata-rata *IQ* yang masih sangat rendah yaitu hanya 33,975 % dari hasil maksimal tes yang dapat dicapai yaitu sebesar 120. Sedangkan hasil tes *IQ* tertinggi yaitu 85/120 dan hasil tes *IQ* terendah yang didapatkan dari karyawan sebesar 21/120 pada tahun 2017.

IQ yang menjadi tolak ukur seleksi karyawan seharusnya menjadi alat analisis personal bagi manajemen. Namun pada PT Greentech Gloablindo hasil tes *IQ* tidak menjadi faktor penting penentu keberhasilan calon karyawan untuk diterima. Berdasarkan hasil wawancara dengan *Staff Human Resource Department* bahwa faktor yang utama yang penilaian dalam seleksi karyawan adalah ketrampilan atau *skill* dan pengalaman calon karyawan tersebut. *IQ* yang menjadi ukuran kemampuan seseorang dalam mengelola informasi dan daya pikir individu tersebut masih kurang diperhatikan oleh PT Greentech Globalindo. Hal lain berdasarkan hasil wawancara dengan *HRD Department* bahwa karyawan kurang aktif dalam menghadapi masalah atau konflik yang terjadi, sehingga cenderung menghindari masalah dan tidak memiliki kemampuan untuk menyelesaikan masalah dengan baik.

Selain kecerdasan intelektual, ada hal lain yang cukup penting yaitu kecerdasan emosional yang juga berperan penting dalam mempengaruhi sikap individu dalam mengenali dan merespon sikap dan perasaan diri sendiri maupun orang lain. Seperti yang telah disebutkan bahwa kecerdasan emosional itu penting karena diperlukan untuk memandu pikiran dan tindakan melalui pengendalian perasaan. Pada PT. Greentech Globalindo Batam, tidak adanya tes *EQ* dalam proses perekrutan karyawan. Hal ini berpengaruh besar pada proses manajemen dalam interaksi antar individu dan pengembangan sumber daya manusia. Selain itu berdasarkan hasil wawancara dengan *Staff Human Resource Department* diketahuibahwa banyak karyawan yang tidak bekerjasama dan berkeinginan untuk saling mengenali rekan kerjanya sehingga tidak ada interaksi yang baik dan berkesinambungan antar individu pada perusahaan. Selain itu banyak masalah yang muncul pada saat bekerja yang disertai ketidakmampuan karyawan dalam mengendalikan emosi. Banyak karyawan yang juga tidak memiliki motivasi diri dalam bekerja. Hal ini ditunjukkan dengan tingginya tingkat *turnover* karyawan pada PT Greentech Globalindo.

Tabel 1.3.
Data Turnover karyawan PT Greentech Globalindo
Tahun 2017

Bulan	Resign	Runaway
Januari	3	2
Februari	2	2
Maret	0	0
April	8	2
Mei	14	3
Juni	7	6
Juli	6	1
Agustus	8	2
September	9	3

Tabel 1.3 lanjutan

Oktober	2	3
November	2	0
Desember	1	1

Sumber : PT Greentech Gloablindo (2017)

Berdasarkan Tabel 1.4. diatas diketahui bahwa PT Greentech Globalindo memiliki tingkat turnover yang cukup tinggi. Hal ini menunjukkan kecerdasan emosional karyawan yang sangat rendah karena berdasarkan pengertian kecerdasan emosional diatas bahwa memotivasi diri merupakan salah satu indikator dalam kecerdasan emosional. Dari data Tabel 1.4. juga dapat menunjukkan motivasi kerja yang rendah karena banyak karyawan yang resign terutama *runaway* yang merupakan rendahnya karyawan dalam mengendalikan emosional diri dalam memotivasi dalam bekerja.

Berdasarkan uraian fenomena yang peneliti ungkapkan melalui latar belakang permasalahan di atas, maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap masalah ini dengan judul : **“Pengaruh Kecerdasan Intelektual dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja KaryawanPT. Greentech Globalindo Batam”**

1.2. Identifikasi Masalah

Masalah-masalah yang terdapat dalam latar belakang di atas adalah:

1. Hasil tes *IQ* karyawan pada PT. Greentech Globalindo Batam didapatkan bahwa rata-rata *IQ* karyawan yang masih rendah.
2. Ketidakmampuan karyawan dalam menyelesaikan masalah atau konflik yang terjadi.

3. Tidak ada interaksi yang baik dan berkesinambungan antar individu pada PT. Greentech Globalindo
4. Ketidakmampuan karyawan PT. Greentech Globalindo dalam mengendalikan emosi dalam berinteraksi dan bekerjasama antar karyawan.
5. Banyak karyawan PT. Greentech Globalindo Batam yang tidak memiliki motivasi diri dalam bekerja.

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka penulis membatasi masalah penelitian mengenai pengaruh kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional terhadap kinerja di PT. Greentech Globalindo Batam. Dalam meneliti variabel penelitian ditujukan pada sampel dengan posisi staff kantor dan operator perusahaan. Batasan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kecerdasan intelektual yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu berdasarkan hasil tes *IQ* yang dilaksanakan pada PT Greentech Globalindo
2. Kecerdasan emosional yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bagaimana karyawan untuk memotivasi diri, berempati dan berinteraksi, memotivasi, dan mengendalikan emosional diri dalam bekerja pada PT Greentech Globalindo
3. Kinerja karyawan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah hasil pekerjaan saat karyawan bekerja dalam hal kualitas, absensi, bekerjasama antar karyawan.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Kecerdasan Intelektual berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Greentech Globalindo ?
2. Apakah Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Greentech Globalindo ?
3. Apakah Kecerdasan Intelektual dan Kecerdasan Emosional secara bersamaan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Greentech Globalindo ?

1.5. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan intelektual terhadap kinerja PT. Greentech Globalindo.
2. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja PT. Greentech Globalindo.
3. Untuk mengetahui pengaruh antara kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan PT. Greentech Globalindo.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki dua manfaat utama, yaitu :

1.6.1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan secara khusus tentang kecerdasan emosional dan kecerdasan intelektual dalam upaya peningkatan kualitas kinerja dalam suatu organisasi.

1.6.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat menambah wawasan bagi peneliti mengenai kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan sehingga menjadi pengalaman dan dapat menerapkan ilmu yang telah dipelajari pada penelitian ini.

2. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi panduan dan membantu memberikan referensi bagi masyarakat dan menambah ilmu pengetahuan mengenai pengaruh kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosiional terhadap kinerjakaryawan

3. Bagi Perusahaan

Untuk memberikan saran bagi manajemen PT Greentech Globalindo di Kota Batam agar memperhatikan pentingnya sumber daya manusia melalui manajemen pada kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional karyawan.