

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada awal abad ke 20 ini, setiap organisasi baik lembaga publik dan terlebih lembaga bisnis, hampir dipastikan dituntut untuk mampu melakukan dinamika perubahan. Berbagai perubahan harus dilakukan sebagai konsekuensi logis dari globalisasi, liberalisasi ekonomi, dan perubahan sosial politik di berbagai belahan negara. Bahkan, revolusi teknologi informasi dan komunikasi telah membawa dampak batas-batas negara, menjadi semakin kabur. Jarak antar negara bukan lagi menjadi hambatan dalam berinteraksi karena negara-negara di berbagai belahan dunia bagaikan perkampungan global.

Dalam konstelasi yang demikian, setiap organisasi dituntut mampu berkompetisi, sehingga dapat tetap bertahan dalam persaingan global. Strategi untuk selalu dapat berkompetisi adalah dengan cara memperkuat kapasitas organisasi dan sumber daya manusia yang dimiliki (Sudarmanto, 2009:1-2).

Dalam perspektif praktik manajemen Sumber Daya Manusia (SDM), sering kali dijumpai upaya peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dilakukan dengan berbagai penyebutan, yaitu: pendidikan, pelatihan dan pengembangan. Bahkan, akhir-akhir ini muncul istilah pemberdayaan. Pengembangan sumber daya manusia sebagai bagian integral dari manajemen SDM memiliki peranan yang strategis dalam kerangka pencapaian tujuan organisasi. Dalam arti luas, pengembangan sumber daya manusia secara substansi

dipahami sebagai proses peningkatan potensi atau kemampuan, kompetensi, dan karir dari pegawai yang bersangkutan. Dimensi pengembangan, di samping peningkatan potensi rasio (pemikiran, logika, intelektual, rasa (emosional, kompetensi), juga mencakup peningkatan etik dan moralitas atau spiritual) (Sudarmanto, 2009:227).

Salah satu hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam mengelola fungsi-fungsi manajemennya adalah bagaimana mengelola sumber daya manusia untuk dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja.

Permasalahan mengenai kinerja merupakan permasalahan yang akan selalu dihadapi oleh pihak manajemen perusahaan, oleh karena itu manajemen perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan tersebut akan membuat manajemen perusahaan dapat mengambil berbagai kebijakan yang diperlukan, sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawannya agar sesuai dengan harapan perusahaan.

Kinerja karyawan tidak hanya dilihat dari kemampuan kerja yang sempurna, tetapi juga kemampuan menguasai dan mengelola diri sendiri serta kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain. Kemampuan tersebut oleh Daniel Goleman disebut dengan EQ (*Emotional Quotient*) atau kecerdasan emosi.

Daniel Goleman (2000:46) melalui penelitiannya mengatakan bahwa kecerdasan emosi menyumbang 80% dari faktor penentu kesuksesan seseorang, sedangkan 20% yang lain ditentukan oleh kecerdasan intelektual. Orang mulai sadar pada saat ini bahwa tidak hanya keunggulan intelektual saja yang diperlukan untuk mencapai keberhasilan tetapi diperlukan sejenis keterampilan lain untuk

menjadi yang terdepan. Dapat kita simpulkan dari penelitian tersebut bahwa kecerdasan emosi lebih berperan penting di dalam kinerja apabila dibandingkan dengan kecerdasan intelektual.

Makin banyak saja perusahaan yang sadar bahwa dukungan untuk mengembangkan keterampilan kecerdasan emosi adalah komponen vital dalam filsafat manajemen perusahaan apa pun (Daniel Goleman, 1999:11).

Tanpa adanya pengendalian atau kematangan emosi dan keyakinan terhadap Tuhan Yang Maha Esa (keimanan dan ketakwaan), sangat sulit bagi seorang karyawan untuk dapat bertahan dalam menghadapi tekanan frustrasi, stress, menyelesaikan konflik yang sudah menjadi bagian atau resiko profesi, dan memikul tanggung jawab. Serta untuk tidak menyalahgunakan kemampuan dan keahlian yang merupakan amanah yang dimilikinya kepada jalan yang tidak dibenarkan.

Salah satu bentuk kecerdasan lain yang saat ini telah banyak dibicarakan dan diperdebatkan adalah kecerdasan spiritual. Zohar dan Marshall (2000:23) mengatakan bahwa kecerdasan spiritual mampu menjadikan manusia sebagai makhluk yang lengkap secara intelektual, emosional dan spiritual.

Seorang karyawan dengan kecerdasan spiritual yang tinggi biasanya akan lebih cepat mengalami pemulihan dari suatu penyakit, baik secara fisik maupun mental. Ia lebih mudah bangkit dari suatu kejatuhan atau penderitaan, lebih tahan menghadapi stres, lebih mudah melihat peluang karena memiliki sikap mental positif serta lebih ceria, bahagia dan merasa puas dalam menjalani kehidupan. Berbeda dengan karyawan yang memiliki spiritual rendah. Pada orang dengan

spiritual rendah, keberhasilan dalam hal karir, pekerjaan, penghasilan, status dan masih banyak lagi hal-hal yang bersifat materi ternyata tidak selalu mampu membuatnya bahagia. Persaingan dan perbedaan kepentingan yang berlangsung begitu ketat sering kali membuat manusia kehilangan arah dan identitas.

Dengan terbentuknya budaya spiritualitas di tempat kerja, diharapkan akan terbentuk karyawan yang senang, tahu dan mampu memenuhi tujuan hidup. Karyawan yang demikian umumnya memiliki hidup yang seimbang antara kerja dan pribadi, antara tugas dan pelayanan. Pada umumnya mereka juga memiliki kinerja yang lebih tinggi. Hasil penelitian yang akan dilakukan sebuah perusahaan konsultan besar, penerapan lingkungan kerja yang spiritual meningkatkan produktivitas dan menurunkan perputaran piutang. Karyawan yang kecerdasan spiritualnya tinggi dan didukung lingkungan kerja yang juga spiritual, secara positif menjadi lebih kreatif, memiliki kepuasan kerja yang tinggi, mampu bekerja dengan baik secara tim dan memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi.

PT. Kereta Api (Persero) Daop II Bandung adalah salah satu perusahaan milik pemerintah atau Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang kemudian statusnya berubah menjadi perusahaan terbatas atau Persero, dimana yang semula tujuan usahanya memberikan pelayanan atau jasa transportasi dan berorientasi pada keuntungan perusahaan. PT. Kereta Api (Persero) merupakan salah satu perusahaan besar yang menguasai seluruh jasa angkutan kereta api yang berada di Indonesia, perusahaan cabangnya tersebar di beberapa wilayah di Indonesia yang disebut dengan Daop (Daerah Operasi) yang mewakili kantor pusat dan bertanggung jawab melaksanakan seluruh kebijakan kantor pusat, seperti halnya

di wilayah Bandung Jawa Barat yang menjadi tempat penelitian peneliti yaitu PT. Kereta Api (Persero) Daop II Bandung.

PT. Kereta Api (Persero) Daop II Bandung dalam menjalankan operasinya, membawa misi-misi khusus yaitu mewujudkan transportasi yang bersifat massal untuk pertumbuhan ekonomi serta menunjang pembangunan sektor lainnya dan program pemerataannya. Adapun tugas dan arah usaha pokok PT. Kereta Api (Persero) Daop II Bandung adalah untuk menyelenggarakan jasa kereta api dalam rangka memperlancar arus perpindahan orang atau barang secara massal untuk menunjang pembangunan nasional serta untuk menyediakan pelayanan jasa angkutan kereta api bagi pemanfaatan umum, sekaligus memupuk keuntungan dengan memanfaatkan *asset* berdasarkan prinsip pengelolaan perusahaan.

PT. Kereta Api (Persero) Daop II Bandung erat kaitannya dalam berhubungan langsung dengan konsumen karena merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa, dengan demikian, kinerja karyawan khususnya yang berkaitan dengan kinerja pelayanannya harus mendapatkan perhatian lebih lanjut. Berikut rekapitulasi pegawai PT. Kereta Api (Persero) Daop II Bandung :

Tabel 1.1
Jumlah Karyawan PT. Kereta Api (Persero) Daop II Bandung

No	Unit Kerja	Organik	PKM	JUMLAH
1	VP	1		1
2	DEPUTY VP	1		1
3	SDM & UMUM	26		26
4	HUMASDA	5		5
5	HUKUM	3		3
6	KEUANGAN	32	1	33
7	PELELANGAN	7		7

8	SARANA	316	32	348
9	JEMBATAN REL	400	86	486
10	SINTELIS	117	5	122
11	OPERASI	855	40	895
12	PEMASARAN NON ANGKUTAN	19		19
13	PEMASARAN ANGKUTAN	12		12
14	ASSET	17		17
15	KAMTIB	70	5	75
16	SISTEM INFORMASI	2		2
Grand Total		1883	169	2052

Sumber: PT. Kereta Api (Persero) Daop II Bandung

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di PT. Kereta Api (Persero) Daop II Bandung, bahwa sejak saat itu kegiatan pelatihan kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual sudah mulai kurang mendapat perhatian. Kegiatan pelatihan tersebut yang awalnya sering dilakukan rutin pada tanggal 17 di setiap bulan kini sudah tidak terlaksana lagi, dan hanya dilakukan semaunya saja.

Mengingat dalam uraian penjelasan di atas tentang begitu pentingnya kecerdasan emosi dan kecerdasan spiritual bila dibandingkan dengan kecerdasan intelektual, menunjukkan bahwa kedua elemen kecerdasan tersebut yang seharusnya mendapatkan perhatian lebih, karena perusahaan secara tidak sadar kini telah mulai mengabaikan dan melupakan tentang begitu besar pengaruh kedua kecerdasan tersebut untuk menghasilkan kinerja yang optimal demi tercapainya tujuan dan sasaran perusahaan.

Dan peneliti menentukan sebuah judul yang sesuai dengan penelitian ini:

”Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Kereta Api (Persero) Daop II Bandung”

1.2 Identifikasi Masalah

Peningkatan kinerja karyawan PT. Kereta Api (Persero) Daop II Bandung perlu dilakukan supaya lebih optimal dalam bekerja dimana kinerja ditentukan bukan hanya dengan kemampuan intelektualnya saja. Tetapi ada yang lebih penting lagi yaitu oleh kemampuan mengelola diri dalam mengontrol emosi dan kemampuan berhubungan dengan orang lain atau biasa disebut kecerdasan emosi dan kecerdasan spiritual.

Daniel Goleman (2000:46) melalui penelitiannya mengatakan bahwa kecerdasan emosi menyumbang 80% dari faktor penentu kesuksesan seseorang, sedangkan 20% yang lain ditentukan oleh kecerdasan intelektual.

Karyawan dengan kecerdasan spiritual yang tinggi biasanya akan lebih cepat mengalami pemulihan dari suatu penyakit, baik secara fisik maupun mental. Ia lebih mudah bangkit dari suatu kejatuhan atau penderitaan, lebih tahan menghadapi stres, lebih mudah melihat peluang karena memiliki sikap mental positif, serta lebih ceria, bahagia dan merasa puas dalam menjalani kehidupan. Berbeda dengan karyawan yang memiliki kecerdasan spiritual rendah. Pada orang dengan kecerdasan spiritual rendah, keberhasilan dalam hal karir, pekerjaan, penghasilan, status dan masih banyak lagi hal-hal yang bersifat materi ternyata tidak selalu mampu membuatnya bahagia.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka penulis merumuskan masalah penelitian pada tesis ini sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh kecerdasan emosional terhadap peningkatan kinerja karyawan?
2. Seberapa besar pengaruh kecerdasan spiritual terhadap peningkatan kinerja karyawan?
3. Seberapa besar pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual secara simultan terhadap peningkatan kinerja karyawan?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kecerdasan emosional terhadap peningkatan kinerja karyawan pada PT. Kereta Api (Persero) Daop II Bandung.
2. Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kecerdasan spiritual terhadap peningkatan kinerja karyawan pada PT. Kereta Api (Persero) Daop II Bandung.
3. Untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap peningkatan kinerja karyawan pada PT. Kereta Api (Persero) Daop II Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian

1. Secara Praktis

Dapat dijadikan masukan berkaitan dengan kebijakan lembaga mengenai cara meningkatkan kinerja karyawan ditinjau dari sisi kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual karyawannya.

2. Secara Teoritis

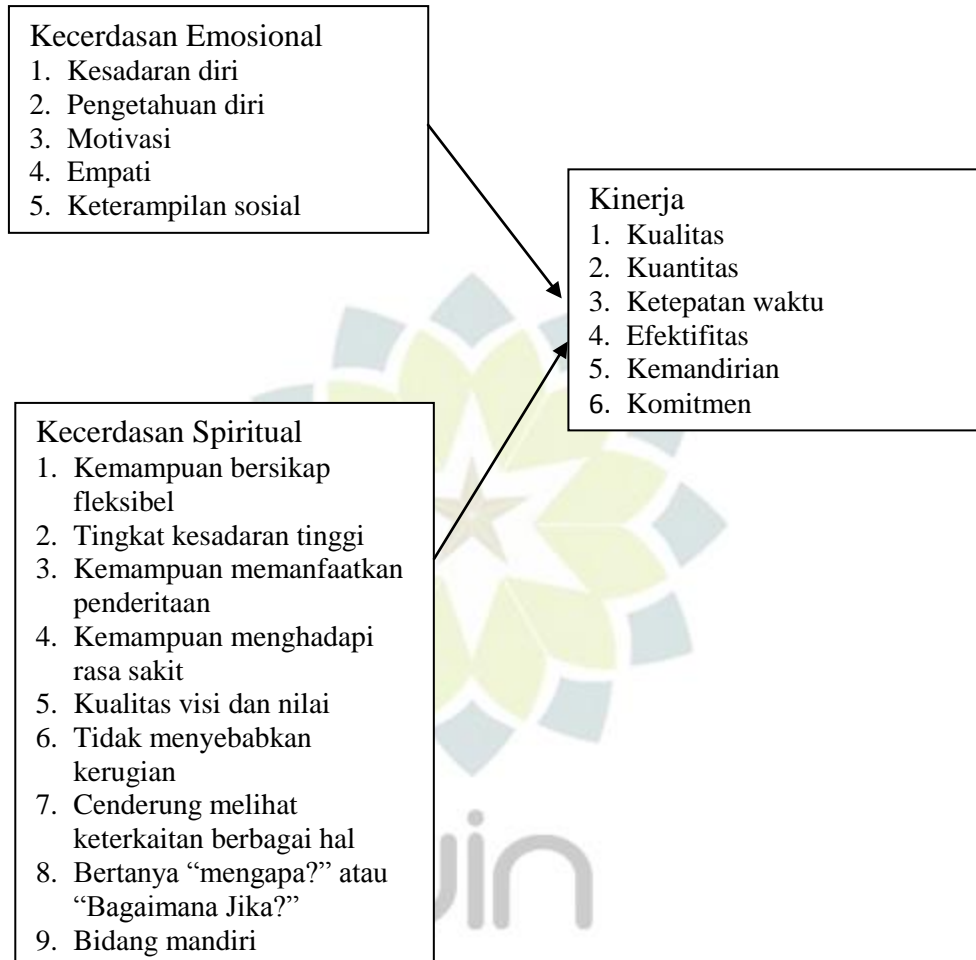
Dapat dipergunakan untuk memperkaya kajian mengenai manajemen sumber daya manusia dan dapat dijadikan sebagai dasar dan bahan acuan serta literatur untuk penelitian sejenis lainnya.

1.6 Kerangka Pemikiran

Pemikiran Goleman yang cukup orisinal menempatkan kecerdasan intelektual bukan segala-galanya. Bahkan, menurut hasil penelitiannya dengan beberapa pakar terhadap para CEO (*Chief Executive Officer*) yang telah berhasil di berbagai negara, sumbangan kecerdasan intelektual dalam keberhasilan hidup dan pengemabangan karir seseorang hanya mencapai 20%, sedangkan 80% justru dipengaruhi oleh kecerdasan emosional. Bahkan pakar lain yaitu Steven J. Stein dan Howard E, berpendapat bahwa sumbangan kecerdasan intelektual hanya mencapai 6% Goleman (dalam Sudarmanto, 2009:87).

Penelitian Mudali (2002:3) membuktikan tentang pentingnya kecerdasan spiritual. Seseorang haruslah memiliki kecerdasan spiritual yang tinggi agar ia dapat benar-benar menjadi pintar. Kecerdasan spiritual juga dibutuhkan dalam dunia kerjanya, apabila ketiga kecerdasan dapat berfungsi secara efektif maka dia akan menampilkan hasil kerja yang menonjol. Gambar model kerangka pikir tersebut akan ditunjukkan pada gambar di bawah ini:

Gambar 1.1
Model Penelitian



1.7 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang pernah dilakukan mengenai kecerdasan emosional di tempat kerja adalah penelitian yang dilakukan oleh Richard E. Boyatzis pada tahun 1999 dan 2001. Boyatzis melakukan penelitian pada para patner berbagai lembaga konsultan internasional. Metode yang dilakukan adalah dengan penelitian eksperimen dengan alat tes berupa tes kecerdasan emosional. Hasilnya adalah para konsultan yang memiliki skor kecerdasan emosional yang

tinggi menghasilkan pendapatan lebih banyak dibandingkan mereka yang memiliki skor kecerdasan emosional yang kecil.

Muhammad Idrus tahun 2002 meneliti tentang kecerdasan spiritual Mahasiswa Yogyakarta, dengan subyek penelitian berjumlah 241 mahasiswa. Hasilnya terdapat perbedaan yang signifikan dalam hal kecerdasan spiritual mahasiswa berdasarkan agama dan latar belakang pendidikan.

Penelitian tentang kinerja dilakukan oleh Mutiara S. Panggabean tentang pengaruh keadilan dalam penggajian dan perilaku dosen terhadap kinerja dosen pada beberapa program studi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi Perguruan Tinggi Swasta di Indonesia.

1.8 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiric (Sugiyono:2008).

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dikemukakan hipotesis sebagai berikut:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh kecerdasan emosi (X_1) terhadap kinerja karyawan (Y)

H_a : Terdapat pengaruh kecerdasan emosional (X_1) terhadap kinerja karyawan (Y)

H_0 : Tidak terdapat pengaruh kecerdasan spiritual (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y)

H_a : Terdapat pengaruh kecerdasan spiritual (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y)

H_0 : Tidak terdapat pengaruh kecerdasan emosional (X_1) dan kecerdasan spiritual (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y).

H_a : Terdapat pengaruh kecerdasan emosional (X_1) dan kecerdasan spiritual (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y).

