BAB I

PENDAHULAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi akan merubah dengan sangat cepat cara dan gaya hidup manusia. Pengelolaan sumber daya manusia ini merupakan aspek yang sangat penting untuk menunjang keberlangsungan suatu perusahaan. Dalam organisasi atau perusahaan, pengelolaan sumber daya manusia perlu diarahkan pada suatu model yang dapat menarik seluruh potensi sumber daya manusia tersebut bagi kepentingan organisasi atau dengan kata lain pengelolaan sumber daya manusia harus dapat diarahkan pada upaya yang mampu menggali potensi SDM agar dapat memberikan kontribusi yang positif bagi perusahaan atau organisasi.

Kenyataan membuktikan, bahwa karyawan merupakan asset pokok dari suatu organisasi, yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan, pencapaian tujuan dan sasaran yang diterapkan. Dalam arti, karyawan yang tidak berkualitas, dalam pelaksanaan tugasnya dapat mengakibatkan suatu kegagalan pencapaian tujuan dan sasaran yang diharapkan.Dengan demikian kinerja merupakan faktor kunci bagi setiap individu dan organisasi dalam pencapaian produktivitas. Kinerja adalah suatu hasil dimana orang, sumberdaya yang ada di dalam organisasi secara bersama-sama berinteraksi untuk mencapai tujuan organisasi yang diinginkan.

Dalam meningkatkan kinerja karyawan, dibutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kecerdasan emosional, motivasi dan disiplin kerja.

Matahari Department Store merupakan salah satu anak cabang dari LIPPO Group yang pemiliknya bernama Drs. James Riady dan untuk Matahari Department Store sendiri dikelola oleh Mr. Kevin. Matahari Department Store merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang ritel dan berfokus pada penjualan assessoris, kosmetik, pakaian, sepatu, mainan anak, bungkus kado, hingga kebutuhan rumah tangga. Adapun kategorinya yaitu mulai dari kebutuhan balita, hingga dewasa. Banyaknya pesaing yang bergerak dalam bidang yang sama membuat Matahari Department Store harus benar-benar memperhatikan kinerja karyawannya dalam memberikan kontribusi yang baik bagi perusahaan yang akan berpengaruh kepada konsumen dalam menentukan pembelian suatu produk dan keberlangsungan perusahaan tersebut.

Dari fenomena terkait dengan kinerja di Matahari Department Store Lippo Kemang dapat dilihat pada:

Tabel 1.1

Tabel Target Pencapaian danPenentuan bulan Oktober 2016 - Juni 2017

Periode Pelaporan	Target yang Dicapai	Target yang Ditentukan
Oktober 2016	Rp 3.671.568.728	Rp 7.001.343.436
November 2016	Rp 5.522.182.783	Rp 9.004.755.457
Desember 2016	Rp 6,339,813,923	Rp 10.005.776.343
Januari 2017	Rp 4.611.471.373	Rp 8.002.643.945

Februari 2017	Rp 4.849.726.684	Rp 8.004.465.654
Maret 2017	Rp 4.532.090.451	Rp 8.005.642.365
April 2017	Rp 4.697.326.582	Rp 8.005.563.435
Mei 2017	Rp 5.898.896.871	Rp 10.007.464.346
Juni 2017	Rp 8.172.233.504	Rp 15.575.534.437

Sumber: Matahari Department Store Lippo Kemang, 2017.

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat besar target penjualan. Fenomena masalah yang terjadi pada kinerja karyawan Matahari Department Store Lippo Kemang dipengaruhi oleh kecerdasan emosional, motivasi, dan disiplin kerja.

Kecerdasan emosional seorang karyawan merupakan faktor penentu keberhasilan kinerja, karna dalam kecerdasan emosional seorang karyawan mampu mengendalikan segala ego dan keinginannya serta mampu memahami orang lain atau rekan kerjanya sehingga terciptanya suasana kelompok kerja yang dinamis.Peneliti tertarik untuk mengambil topik yang berhubungan dengan kecerdasan emosional pada setiap karyawan, dimana kecerdasan emosional berperan penting dalam penentuan sikap dan pengelolaan emosi dalam bekerja dan mencapai tujuan perusahaan.Berdasarkan fenomena yang terjadi di Matahari Department Store Lippo Kemang adalah kecerdasan emosional seorang SPG/SPB maupun kasir dalam pelayanan terhadap pelanggan serta pada rekan kerja, contohnya dalam melayani pelanggan yang ingin membeli sepatu, seorang SPG/SPB harus dengan ramah dalam melayani pelanggan dalam mencarikan ukuran sepatu yang diinginkan pelanggan di dalam gudang, dan apabila pelanggan

tersebut tidak jadi membelinya karena tidak ada ukurannya atau tidak cocok di kakinya maka SPG/SPB tersebut harus tetap ramah dalam melayaninya, bahkan apabila pelanggan tersebut mengganti model sepatunya dan meminta kepada SPG/SPB untuk mencarikan ukuran sepatu yang diinginkannya di dalam gudang kembali bahkan kalaupun harus sampai memanjat keatas rak untuk mengambil dus sepatu tersebut. Seorang SPG/SPB harus dapat mengatur emosional dalam pelayanannya yaitu dengan wajah yang tetap tersenyum dan kalimat yang ramah. Tetapi masih banyak ditemukan bahwa SPG/SPB tersebut tidak cerdas dalam mengatur emosinya dengan menunjukkan wajah yang cemberut dan kalimat yang kurang ramah. Adapun yang terjadi di kassa dalam transaksi pembayaran yaitu apabila terjadi antrian, seorang kasir harus mampu bekerja dengan cepat, cermat, ramah dan saling membantu sesama kasir. Seorang kasir harus mampu menjaga senyumnya dan tidak lupa menyapa pelanggan dengan ramah walaupun dalam keadaan antri sekalipun, bahkan apabila terjadi komplain pelanggan, seorang kasir harus cerdas dalam menanganinya, tidak terbawa emosi dengan ekspresi wajahnya berubah menjadi cemberut dan tidak memberikan salam yang ramah kepada pelanggan. Sehingga pelanggan tetap melakukan transaksi dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh SPG/SPB maupun kasir di Matahari Department Store Lippo Kemang.

Disamping adanya fenomena masalah diatas terdapat juga perbedaan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya, yaitu menurut Triana (2013:103) mengatakan bahwa penelitiannya terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Sedangkan

menurut penelitian yang dilakukan oleh Filliks Duwit (2015:130) pengujian hipotesis yang dilakukannya membuktikan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti kecerdasan emosional dari pegawai tidak terkait dengan naik atau turunnya kinerja karyawan.

Motivasi merupakan suatu kekuatan potensial yang ada di dalam diri seorang manusia, yang dapat dikembangkan sendiri atau dikembangkan oleh sejumlah kekuatan luar yang intinya berkisar sekitar materi dan non materi, yang dapat mempengaruhi hasil kinerjanya secara positif atau secara negatif, hal mana tergantung pada situasi dan kondisi yang dihadapi orang yang bersangkutan. Motivasi seorang pegawai untuk bekerja biasanya merupakan hal yang rumit, karena motivasi itu melibatkan faktor-faktor individual dan faktor-faktor organisasional. Motivasi dari para pegawai akan saling berbeda, sesuai dengan tingkat pendidikan dan kondisi ekonominya. Fenomena yang terjadi pada karyawan Matahari Department Store Lippo Kemang adalah kurangnya motivasi karyawan dari tingkat pendidikan, contohnya yang terjadi pada SPG/SPB dengan tingkat pendidikan yang rata-rata hanya lulusan SMA/SMK, mereka kurang termotivasi untuk menjabat tingkat yang lebih tinggi seperti menjadi kordinator area, maupun supervisor area. Dengan alasan pendidikan, mereka hanya mengandalkan gaji serta insentif yang diterimanya sebagai SPG/SPB, padahal mereka bisa saja menjadi kordinator apabila mereka dapat bekerja dengan baik dan dapat berkontribusi bagi perusahaan. Oleh karena itu bimbingan dari atasan

sangat dibutuhkan sekali untuk memacu semangat karyawan tersebut untuk menjadi lebih baik, dan dapat termotivasi untuk menaiki jabatan yang lebih tinggi.

Disamping adanya fenomena masalah diatas terdapat juga perbedaan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya, yaitu menurut Faradistia R Paputungan (2013:679) hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Christian Katiandagho (2014:1592) menyatakan bahwa motivasi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai.

Salah satu tantangan dalam mengelola Sumber Daya Manusia di Matahari Department Store Lippo Kemang adalah penegakkan disiplin kerja. Berdasarkan data kehadiran yang terdapat pada tabel dibawah menunjukkan bahwa tingkat keterlambatan tanpa seizin atasan selama bulan pelaporan kehadiran Oktober 2016 sampai dengan Juni 2017 setiap bulannya cukup banyak. Jumlah keterlambatan sebagaimana disajikan pada table dibawah tidak termasuk keterlambatan yang sudah seizin atasan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dari data keterlambatan terlihat adanya indikasi pelanggaran disiplin terhadap kepatuhan jam kerja. Ketidakhadiran tanpa keterangan merupakan salah satu contoh pelanggaran disiplin yang dilakukan karyawan. Dari kasus yang pernah terjadi di Matahari Department Store cabang Lippo Kemang, ketidakhadiran tanpa keterangan dapat mengindikasi produktivitas kerja karyawan. Oleh karena itu, peneliti menduga disiplin kerja karyawan Matahari Department Store Lippo Kemang akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Tabel 1.2

Tabel Kehadiran Karyawan Matahari Department Store Lippo Kemang

Periode Pelaporan	Karyawan	Karyawan Terlambat	Karyawan Tanpa Ket
Oktober 2016	75	5	2
November 2016	75	7	5
Desember 2016	73	9	8
Januari 2017	73	5	4
Februari 2017	71	3	3
Maret 2017	70	4	5
April 2017	70	11	9
Mei 2017	70	5	10
Juni 2017	70	10	7

Sumber: Personalia Matahari Lippo Kemang, 2017.

Berdasarkan hasil pra survei yang dilakukan peneliti ketidakdisiplinan yang terjadi pada Matahari Department Store Lippo Kemang karena individu karyawan yang kurang disiplin, hal ini dibuktikan dengan banyaknya karyawan yang datang terlambat dan kurangnya kesadaran para karyawan untuk memberikan keterangan kepada supervisor atau atasan ketika mereka tidak masuk kerja. Hal ini mengakibatkan perusahaan mengambil sanksi tegas dengan mengeluarkan karyawan yang sudah beberapa kali tidak masuk tanpa keterangan. Bagi yang

terlambat perusahaan memberikan sanksi dengan tidaknya diperpanjang kontrak karyawan tersebut.

Disamping adanya fenomena masalah diatas terdapat juga perbedaan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya, yaitumenurut Christian Katiandagho (2014:1592) hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel disiplin kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Arfindy (2014:688) menyatakan bahwa variabel disiplin kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dengan demikian kinerja merupakan faktor kunci bagi setiap individu dan organisasi dalam pencapaian produktivitas. Kinerja adalah suatu hasil dimana karyawan, sumberdaya yang ada di dalam organisasi secara bersama-sama berinteraksi untuk mencapai tujuan perusahaan yang diinginkan.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dengan adanya perbedaan hasil penelitian, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Kecerdasan Emosional, Motivasi, Dan Disiplin Terhadap Kinerja Karyawan PadaMatahari Department Store LippoKemang.**

1.2 Perumusan Masalah

Sebagaimana telah dijelaskan pada latar belakang, penelitian ini bermaksud menguji pengaruh Kecerdasan Emosional, Motivasi dan Disiplin terhadap Kinerja Karyawan. Secara spesifik rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada Matahari Department Store LippoKemang?
2. Apakah terdapat pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada Matahari Department Store Lippo Kemang?
3. Apakah terdapat pengaruh disiplin terhadap kinerja karyawan pada Matahari Department Store Lippo Kemang?
4. Apakah terdapat pengaruh kecerdasan emosional, motivasi, dan disiplin secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Matahari Department Store LippoKemang?
5. Variabel manakah yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Matahari Department Store Lippo Kemang?

1.3 Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

2. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada Matahari Department Store Lippo Kemang.
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada Matahari Department Store LippoKemang.
4. Untuk mengetahui pengaruh disiplin terhadap kinerja karyawan pada Matahari Department Store LippoKemang.
5. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional, motivasi, dan disiplin secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Matahari Department Store LippoKemang.

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
YAYASAN ABDI KARYA

6. Untuk mengetahui variabel yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Matahari Department Store Lippo Kemang.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

2. Bagi Peneliti

   Dapat mengetahui seberapa besar pengaruh kecerdasan emosional, motivasi, dan disiplin terhadap kinerja karyawan di Matahari Department Store Lippo Kemang.

3. Bagi Perusahaan

   Diharapkan dapat meningkatkan efektivitas kerja dengan cara melihat dari kecerdasan emosional, motivasi, dan disiplin terhadap kinerja karyawan.

4. Bagi Akademik

   Sebagai bahan referensi untuk program SI di perpustakaan Universitas Satya Negara Indonesia serta menambah wawasan mengenai kinerja karyawan.

5. Pembaca

   Dapat memperoleh tambahan wawasan tentang pengaruh kecerdasan emosional, motivasi dan disiplin terhadap kinerja karyawan. Dan juga dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya untuk mengkaji lebih dalam mengenai variabel yang lainnya.

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
YAYASAN ABDI KARYA