

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Organisasi adalah tempat terjadinya hubungan timbal balik antara dua orang atau lebih, antara karyawan dengan pimpinan, serta antar sesama karyawan. Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, setiap organisasi atau perusahaan memiliki keinginan untuk tumbuh dan berkembang. Manajemen kinerja yang dijalankan dengan baik adalah salah satu indikator utama kesuksesan suatu organisasi. Jika manajemen kinerja tidak diatur dengan baik, sumber daya manusia yang ada dalam organisasi tersebut tidak akan bekerja dengan baik. Manajemen kinerja akan menghasilkan hasil yang baik jika direncanakan dengan baik, sebaliknya akan menghasilkan hasil yang buruk jika direncanakan dengan tidak baik (Ningsih et al., 2021). Manajemen kinerja adalah ilmu yang mempelajari bagaimana menerapkan konsep manajemen dengan cara yang representatif dan ambisius untuk mencapai tujuan dan visi perusahaan dengan memaksimalkan sumber daya manusia (Fahmi, 2014). Manajemen kinerja memberi pengaruh sebagai *driver force* untuk mempercepat perkembangan dan kemajuan suatu perusahaan atau organisasi (Fahmi, 2014). Untuk memperoleh kualitas kinerja yang baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang, diperlukan kerja keras dan disiplin yang tinggi.

Kinerja adalah salah satu hal yang penting dalam perusahaan sebagai acuan untuk mengambil keputusan yang baik, menyusun perencanaan yang tepat, dan untuk mendukung proses pencapaian tujuan strategis dari perusahaan. Kinerja menggambarkan tentang sejauh mana karyawan tersebut berusaha untuk

menjalankan tugas dan tanggung jawabnya untuk mencapai target tujuan strategis perusahaan yang sudah ditetapkan. Kinerja akan berpengaruh pada keberlangsungan perusahaan di masa yang akan datang karna keberhasilan perusahaan disebabkan salah satunya oleh kinerja karyawan yang tinggi dalam perusahaan tersebut. Kinerja adalah apa yang dicapai oleh suatu organisasi atau perusahaan, baik itu berorientasi keuntungan atau tidak dalam jangka waktu tertentu (Fahmi, 2014). Amstrong secara tegas juga menyatakan bahwa kinerja didefinisikan sebagai pencapaian hasil kerja yang erat kaitannya dengan tujuan strategis organisasi atau perusahaan, kepuasan konsumen, dan kontribusi peningkatan ekonomi (Amstrong, 2004). Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja, yaitu kecerdasan emosional, *self efficacy*, dan kompetensi.

Elkhori & Budianto (2024) menyebutkan bahwa kompetensi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Kompetensi adalah karakteristik individu yang menentukan perilaku atau kinerja mereka di tempat kerja. Kompetensi menunjukkan kemampuan seseorang mencapai pencapaian di tingkat yang memuaskan dalam bidang tertentu. Kompetensi menunjukkan keterampilan dan pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang sebagai salah satu hal yang penting dan menjadi keunggulan dalam bidang tersebut. Kompetensi juga merupakan kemampuan melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang berlandaskan pada keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk pekerjaan tersebut. Kompetensi menjelaskan apa yang dilakukan seseorang di tempat kerja pada berbagai tingkatan dan memberikan rincian standar untuk masing-masing tingkatan. Kompetensi juga menunjukkan karakteristik,

pengetahuan, dan keterampilan yang dibutuhkan oleh setiap individu untuk memungkinkan mereka bekerja dengan baik dan mencapai standar kualitas profesional di tempat kerja mereka (Wibowo, 2016).

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh Elkhori dan Budianto menyebutkan bahwa kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Elkhori & Budianto, 2024). Hasil yang sama juga ditemukan pada penelitian yang dilakukan oleh, Rahmadani & Efendi (2024), Mahmud et al (2022), dan Tereza et al (2022).

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah *Self efficacy*. *Self efficacy* adalah keyakinan seseorang dalam dirinya sendiri tentang kemampuannya untuk menyelesaikan semua tugas dan mampu menentukan tindakan yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Karyawan yang memiliki *self efficacy* yang tinggi akan memiliki kemampuan untuk meningkatkan kinerja mereka karena mereka percaya bahwa mereka berguna dan mampu (Devi, 2024).

Penelitian yang dilakukan oleh Eka dan Sugiarto menyebutkan bahwa *self efficacy* berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Eka & Sugiarto, 2022). Hal ini memiliki arti bahwa semakin tinggi *self efficacy* karyawan maka kinerja karyawan tersebut akan semakin meningkat. Hasil yang sama juga ditemukan pada penelitian yang dilakukan oleh Elkhori & Budianto (2024), Cahya et al (2024), Prastika et al (2024), Putu et al (2024), Rahmadani & Efendi (2024).

Selain kompetensi dan *self efficacy*, faktor selanjutnya yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional adalah

komponen yang mempengaruhi kinerja (Bangkit et al., 2022). Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk memotivasi dirinya sendiri dan mengatur emosi serta suasana hatinya. Orang dengan kecerdasan emosional yang baik memiliki pikiran yang jernih dan kemampuan untuk mengendalikan emosinya yang dapat mengurangi kemungkinan terjadinya hal yang tidak diinginkan (Bangkit et al., 2022). Kecerdasan emosional yang baik menggunakan emosi untuk mencapai keberhasilan di tempat kerja, membangun hubungan kerja yang produktif, bertindak sesuai dengan prinsip, dan berpikir jernih saat berada dalam tekanan.

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Elkhori dan Budianto menyebutkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Elkhori & Budianto, 2024). Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional maka kinerja karyawan akan semakin meningkat. Hasil yang sama juga ditemukan pada penelitian yang dilakukan oleh Mahmud et al (2022), Tereza et al (2022), dan Wahyudi & Nora (2021). Namun, penelitian yang dilakukan oleh Irfan et al (2021) memiliki hasil berbeda yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

PT Lengga Hara Medan merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penyedia tenaga kerja. Perusahaan ini merupakan mitra handal sebagai *labor supplier* yang berpengalaman dalam memberdayakan sumber daya manusia, khususnya di bidang ketenagakerjaan dengan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT). PT Lengga Hara Medan didukung oleh para ahli yang berpengalaman di bidang sumber daya manusia, bidang hukum ketenagakerjaan, bidang manajemen,

serta bidang pengelolaan penyedia jasa tenaga kerja/buruh untuk membantu memecahkan masalah pengelolaan sumber daya manusia yang merupakan salah satu faktor penting berjalannya suatu perusahaan atau organisasi dengan baik sesuai dengan tujuan berdirinya perusahaan atau organisasi tersebut.

Setiap tahun, PT. Lengga Hara Medan mengadakan rapat pertanggungjawaban kinerja untuk mengevaluasi seberapa baik kinerja karyawannya. Berikut ini laporan capaian indikator kinerja karyawan PT. Lengga Hara Medan.

**Tabel 1.1**  
**Capaian Indikator Kinerja Karyawan PT. Lengga Hara Medan**

No	Indikator	Target (2023)	Capaian (2023)	Status
1	Tingkat kepuasan pelanggan	$\geq 93 \%$	90%	Tidak Tercapai
2	Penyelesaian tepat waktu	$\geq 90\%$	88%	Tidak tercapai
3	Absensi karyawan	$\leq 5$	3%	Tercapai
4	Retensi karyawan	$\geq 95\%$	97%	Tercapai
5	Kepatuhan SOP ( <i>Standard Operating Procedure</i> )	$\geq 95\%$	98%	Tercapai

*Sumber: Laporan kinerja karyawan PT. Lengga Hara Medan*

Berdasarkan tabel 1.1 diketahui bahwa indikator penilaian kinerja yang terdiri dari tingkat kepuasan pelanggan dan penyelesaian tepat waktu belum mencapai target minimal yang diharapkan oleh perusahaan. Kualitas kerja, kuantitas kerja, kehandalan, dan sikap adalah empat indikator utama yang harus diprioritaskan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Kualitas kerja menunjukkan kemampuan karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan tepat sesuai dengan standar perusahaan, yang berdampak langsung pada tingkat kepuasan pelanggan dan penyelesaian tugas tepat waktu. Kuantitas kerja merujuk pada jumlah tugas yang diselesaikan dalam jangka waktu tertentu, yang mempengaruhi efisiensi dalam mencapai target waktu. Kehandalan menunjukkan seberapa konsisten

karyawan memenuhi ekspektasi, seperti kepatuhan terhadap SOP (*Standard Operating Procedure*) dan kehandalan dalam menyelesaikan tugas dengan tepat waktu. Sementara itu, sikap karyawan yang mencakup sikap positif terhadap pekerjaan, disiplin, dan keinginan untuk bekerja sama sangat mempengaruhi pencapaian target, terutama dalam hal meningkatkan motivasi dan interaksi dengan pelanggan.

PT. Lengga Hara Medan merupakan perusahaan jasa penyedia tenaga kerja yang dituntut untuk memiliki karyawan dengan kompetensi yang dibutuhkan oleh instansi atau perusahaan yang akan memakai jasa mereka. PT. Lengga Hara Medan juga menyadari pentingnya mengembangkan sumber daya manusia yang kompeten untuk langkah pencapaian tujuan perusahaan yang telah ditetapkan sehingga PT. Lengga Hara Medan mengadakan berbagai program pelatihan dan pengembangan seperti *onboardig* untuk karyawan baru, pelatihan teknis penggunaan alat kerja, pelatihan-pelatihan *softskills* (pelatihan komunikasi, kepemimpinan, dan lainnya), serta evaluasi yang dilakukan secara berkala untuk menjaga konsistensi kualitas kerja sehingga klien merasa puas terhadap kinerja dari karyawan yang jasanya mereka pakai. Mengembangkan kompetensi karyawan diperlukan untuk mencapai target yang belum tercapai di tabel 1,1. Kompetensi tersebut terdiri dari tiga indikator utama berupa keterampilan (*skills*), pengetahuan (*knowledge*), dan sikap (*attitudes*). Keterampilan seperti komunikasi efektif, pengelolaan waktu, dan pemecahan masalah dapat membantu karyawan menyelesaikan tugas lebih cepat dan membuat pelanggan lebih puas. Pengetahuan yang baik tentang produk, prosedur, dan kebijakan perusahaan juga akan membantu karyawan melayani

pelanggan dengan cepat dan akurat. Untuk mencapai retensi karyawan yang tinggi dan kepatuhan terhadap prosedur, sikap yang positif dan proaktif seperti empati saat berinteraksi dengan pelanggan dan disiplin saat mengikuti prosedur SOP (*Standard Operating Procedure*) sangat penting.

Karyawan yang direkrut di PT. Lengga Hara Medan harus mampu menghadapi berbagai tantangan yang beragam dan dinamis di tempat mereka ditempatkan. Karyawan dituntut harus memiliki *self efficacy* yang tinggi untuk mendukung kinerja mereka. Hal tersebut dikarenakan dengan adanya *self efficacy* yang tinggi akan mendukung karyawan bekerja proaktif, memiliki percaya diri yang tinggi, dan mampu menyelesaikan tugas dengan maksimal di segala situasi. Namun, berdasarkan tabel indikator capaian kinerja karyawan di tabel 1.1 menunjukkan adanya indikator penyelesaian tepat waktu yang tidak tercapai di batas minimum target perusahaan. Keyakinan karyawan dalam kemampuan mereka untuk menyelesaikan tugas yang diberikan adalah komponen penting dalam meningkatkan kinerja. Pengalaman masa lalu (*past performance*) atas prestasi masa lalu seperti berhasil dalam tugas serupa dapat meningkatkan keyakinan ini. Selain itu, faktor penting dalam meningkatkan *self efficacy* termasuk *vicarious experience* (pengalaman pengamatan masa lalu) dari keberhasilan rekan kerja, *verbal persuasion* (dorongan verbal) dari atasan atau rekan kerja, dan kemampuan untuk mengelola *emotionel cues* (isyarat emosional) seperti stres dan kecemasan.

PT. Lengga Hara Medan membutuhkan kecerdasan emosional yang baik di setiap karyawannya. Kecerdasan emosional yang baik di setiap karyawan akan memungkinkan mereka bekerja secara maksimal dan mampu beradaptasi di

berbagai lingkungan kerja yang beragam. Kecerdasan emosional membantu karyawan untuk berinteraksi dengan rekan kerja, atasan, dan klien yang beragam. Karyawan dengan kecerdasan emosional akan mampu menyelesaikan masalah, menjaga profesionalisme kerja, dan mampu bekerja sama secara tim. Kecerdasan emosional yang terdiri dari 5 indikator utama, yaitu kesadaran diri, empati, pengaturan diri, motivasi diri, dan keterampilan sosial memainkan peran penting untuk meningkatkan indikator kinerja di PT. Lengga Hara Medan yang belum tercapai di tabel 1.1. Untuk mencapai kepuasan pelanggan yang lebih tinggi, pengaturan diri digunakan untuk mengelola tekanan kerja dan mempertahankan motivasi diri untuk mencapai target tertentu. Di sisi lain, empati digunakan untuk memahami kebutuhan pelanggan dan menggunakan keterampilan sosial untuk membangun komunikasi yang efektif

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti ingin meneliti sejauh mana kecerdasan emosional, *self efficacy*, dan kompetensi mempengaruhi kinerja karyawan. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul: “Pengaruh kecerdasan emosional, *self efficacy*, dan kompetensi terhadap kinerja karyawan di PT. Lengga Hara Medan”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di PT. Lengga Hara Medan?



2. Bagaimana pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja karyawan di PT Lengga Hara Medan?
3. Bagaimana pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan di PT Lengga Hara Medan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di PT. Lengga Hara Medan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja karyawan di PT. Lengga Hara Medan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan di PT. Lengga Hara Medan

### **1.3 Manfaat Penelitian**

Dengan mempertimbangkan latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan penelitian, manfaat dari penelitian ini adalah:

#### **1. Manfaat Praktis**

##### **a. Bagi PT. Lengga Hara Medan**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi sebagai bahan pertimbangan bagi pihak PT. Lengga Hara Medan.

b. Bagi penulis

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pengalaman tentang kecerdasan emosional, *self efficacy*, dan kompetensi terhadap kinerja karyawan.

c. Bagi akademis

Untuk menambah ilmu pengetahuan bagi orang banyak khususnya mahasiswa lain yang akan melakukan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Teoritis

a. Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran untuk memperkaya wawasan terkait dengan pengaruh kecerdasan emosional, *self efficacy*, dan kompetensi terhadap kinerja karyawan.

b. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi dokumentasi ilmiah yang bermanfaat untuk kegiatan akademik, bagi peneliti sendiri, dan bagi pihak fakultas.

c. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber pengetahuan, rujukan, serta acuan bagi semua pihak yang ingin mendalami dan menambah wawasan mengenai sumber daya manusia.