

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi telah mendorong dunia industri telekomunikasi menjadi berkembang dengan cepat. Pertumbuhan industri telekomunikasi pada 2015 diperkirakan naik sebesar 7%-10% atau hampir sama dengan tahun sebelumnya. Nilai investasi pada industri telekomunikasi diperkirakan mencapai Rp. 52 triliun. (www.beritasatu.co, diakses tanggal 8 Januari 2015; pukul 10:03). Hal ini didukung oleh masih tingginya minat masyarakat terhadap *gadget* dan pertumbuhan bisnis layanan data yang sudah tinggi yaitu 50% pada tahun 2014. (marketeers.com, diakses tanggal 11 Maret 2015; pukul 09:26 WIB).

Banyaknya perusahaan telekomunikasi tersebut menuntut setiap perusahaan untuk memiliki keunggulan kompetitif agar mampu bersaing dengan kompetitor lainnya, baik dari faktor sumber daya manusianya ataupun produk dan atau jasa yang ditawarkannya. Dewasa ini sumber daya manusia bukan hanya sebagai penggerak kegiatan suatu perusahaan tetapi sebagai aset untuk mampu bertahan serta memenangkan persaingan. Kenyataannya kualitas sumber daya manusia di Indonesia masih tergolong rendah, tidak terkecuali pada industri telekomunikasi. Hal ini disebabkan karena rendahnya tingkat pendidikan serta rendahnya *softskill* yang dimiliki. (www.ugm.ac.id, diakses tanggal 28 Januari 2014; pukul 20:05 WIB).

Hal ini dipertegas oleh penelitian Yopines Ansen (2004:11) yang menjelaskan bahwa rendahnya kualitas sumber daya manusia disebabkan masih rendahnya kemampuan sumber daya manusia tersebut baik mengenai pengetahuan, keterampilan, maupun sikap sehingga masih perlu dikembangkan. Sedangkan Yunilda (2013:6) memaparkan bahwa pegawai harus memiliki *softskill* yang baik agar dapat menciptakan kinerja yang baik pula.

Selain itu, hasil diskusi pada acara *Round Table Discussion* (RTD) Koran Sindo juga menyebutkan bahwa pendidikan *softskill* lebih dibutuhkan dunia industri dibandingkan sumber daya manusia yang memiliki *hardskill*, meskipun

masih banyak industri yang menempatkan *hardskill* sebagai seleksi awal. Padahal sumber daya manusia yang berintegritas dan mempunyai etos kerja tinggi (*softskill*) lebih dibutuhkan di dunia industri. (www.nasional.sindonews.com, diakses tanggal 22 Maret 2014; pukul 18:45 WIB)

Salah satu perusahaan telekomunikasi yaitu PT. Indonesia Comnets Plus Bandung sebagai penyedia jaringan (internet) , jasa, serta *content* telekomunikasi yang berbasis *fiber optic backbone* yang didukung oleh jaringan berbasis *internet protocol* juga tidak terlepas dari permasalahan sumber daya manusia. Keberhasilan yang dicapai PT. Indonesia Comnets Plus Bandung ini tidak terlepas dari peran sumber daya manusia yang kompeten dan berpengalaman (www.iconpln.net.id; 20 Januari 2014). Berhasil atau gagalnya suatu perusahaan bergantung pada sejauh mana kualitas sumber daya manusianya. (Rivai, 2011:4). Berikut Tabel 1.1 yang menunjukkan jumlah pegawai di PT. Indonesia Comnets Plus Bandung.

TABEL 1.1
JUMLAH PEGAWAI
PT. INDONESIA COMNETS PLUS BANDUNG

Divisi	Jumlah Pegawai (Orang)
Umum	15
Teknik	9
Asset	4
Marketing	9
Pemeliharaan	11
Jumlah	48

Sumber: Admin PT. Indonesia Comnets Plus Bandung

Berdasarkan Tabel 1.1, pegawai di PT. Indonesia Comnets Plus Bandung terdiri dari 5 divisi berbeda. Untuk mengetahui seberapa baik kinerja pegawai, perusahaan perlu melakukan penilaian kinerja atau *performance appraisal*. Maltis dan John H.Jackson (2010:320) menjelaskan bahwa penilaian kinerja adalah proses menentukan seberapa baik pegawai melakukan pekerjaannya terhadap standar kerja dan mengkomunikasikan informasi tersebut kepada mereka. Penilaian kinerja bertujuan agar perusahaan mengetahui kelemahan dan kelebihan pegawainya sehingga dapat memperbaiki kinerja pegawainya.

Penilaian kinerja pegawai tidak dapat ditentukan begitu saja, tetapi perlu dilakukan proses penilaian kinerja yang cukup panjang baik mengenai aspek penilaian kinerja serta periode penilaian kinerja yang dilakukan. Begitu juga yang dilakukan oleh PT. Indonesia Comnets Plus Bandung, proses penilaian kinerja pegawai dilakukan setiap setahun sekali. Berdasarkan hasil wawancara, kinerja di PT. Indonesia Comnets Plus Bandung ini mengalami perubahan dari tahun ke tahun. Berikut Tabel 1.2 yang menunjukkan aspek penilaian kinerja pegawai di PT. Indonesia Comnets Plus Bandung.

TABEL 1.2
ASPEK PENILAIAN KINERJA PEGAWAI
PT. INDONESIA COMNETS PLUS BANDUNG

No	Aspek Penilaian Kinerja
1	Menyelesaikan Objek yang Ditetapkan
2	Terbuka Terhadap Kritik yang Konstruktif
3	Menunjukkan Keterampilan dan Pengetahuan yang Diperlukan
4	Menunjukkan Keterampilan Manajemen dan Kepemimpinan yang Efektif
5	Menyelesaikan Seluruh Pekerjaan yang Telah Ditugaskan
6	Memenuhi Persyaratan Kehadiran
7	Bertanggung Jawab Atas Tindakan yang Sudah Dilakukan
8	Mengenali Kelemahan Diri Dan Mengembangkan Solusinya
9	Menunjukkan Keterampilan Dalam Penyelesaian Masalah
10	Menawarkan Saran yang Konstruktif Untuk Perbaikan
11	Memberikan Ide dan Solusi yang Kreatif
12	Memberikan Saran Ketika Mengusulkan Rekomendasi
13	Disiplin Melaksanakan Prosedur Cuti/Ijin
14	Kerjasama (team works)

Sumber: Admin PT. Indonesia Comnets Plus Bandung

Berdasarkan Tabel 1.2 menunjukkan bahwa penilaian kinerja pegawai di PT. Indonesia Comnets Plus Bandung terdiri dari 14 aspek penilaian kinerja baik dalam menilai seluruh pegawai. Berikut Tabel 1.3 yang menunjukkan hasil penilaian kinerja pegawai PT. Indonesia Comnets Plus Bandung yang dilakukan setiap 1 tahun sekali.

TABEL 1.3
PENILAIAN KINERJA PEGAWAI
PT. INDONESIA COMNETS PLUS BANDUNG
(Dalam Persen)

Dimensi	Tahun 2012			Tahun 2013			Tahun 2014		
	Tinggi	Sedang	Rendah	Tinggi	Sedang	Rendah	Tinggi	Sedang	Rendah
1	60.42	27.08	12.50	64.58	22.92	12.50	58.33	27.08	14.58
2	64.58	25.00	10.42	60.42	27.08	12.50	56.25	31.25	12.50
3	58.33	27.08	14.58	58.33	25.00	16.67	58.33	25.00	16.67
4	54.17	33.33	12.50	56.25	27.08	16.67	54.17	27.08	18.75
5	64.58	25.00	10.42	58.33	33.33	8.33	58.33	33.33	8.33
6	58.33	27.08	14.58	52.08	35.42	12.50	56.25	29.17	14.58
7	54.17	35.42	10.42	54.17	31.25	14.58	58.33	27.08	14.58
8	47.92	39.58	12.50	58.33	22.92	18.75	54.17	25.00	20.83
9	50.00	35.42	14.58	60.42	22.92	16.67	56.25	27.08	16.67
10	47.92	35.42	16.67	54.17	31.25	14.58	54.17	31.25	14.58
11	56.25	31.25	12.50	50.00	37.50	12.50	52.08	31.25	16.67
12	54.17	33.33	12.50	52.08	31.25	16.67	47.92	37.50	14.58
13	54.17	35.42	10.42	54.17	33.33	12.50	54.17	29.17	16.67
14	58.33	29.17	12.50	56.25	31.25	12.50	58.33	27.08	14.58

Sumber: Admin PT.Indonesia Comnets Plus Bandung (data diolah)

Berdasarkan Tabel 1.3, hasil penilaian kinerja pegawai di PT. Indonesia Comnets Plus Bandung selama 3 tahun terakhir rata-rata mengalami fluktuatif. Pada dasarnya perusahaan menginginkan seluruh pegawainya memiliki kinerja yang tinggi agar tujuan perusahaan tercapai secara optimal. Penilaian kinerja pegawai secara keseluruhan dapat dilihat pada Tabel 1.4 yang menunjukkan rata-rata hasil penilaian kinerja pegawai di PT. Indonesia Comnets Plus Bandung.

TABEL 1.4
RATA-RATA PENILAIAN KINERJA PEGAWAI
PT. INDONESIA COMNETS PLUS BANDUNG
(Dalam Persen)

UKURAN	Tahun 2012	Tahun 2013	Tahun 2014
Tinggi	55.95	56.40	55.51
Sedang	31.40	29.46	29.17
Rendah	12.65	14.14	15.33

Sumber: Data diolah dari Tabel 1.3

Berdasarkan Tabel 1.4 penilaian kinerja pegawai PT. Indonesia Comnets Plus Bandung selama 3 tahun terakhir relatif mengalami penurunan pada kategori pegawai berkinerja rendah. Berdasarkan hasil wawancara, penurunan kinerja yang terjadi bukan karena pegawai tidak memiliki kompetensi yang baik, tetapi kurangnya keterampilan mengelola dan memotivasi diri sendiri. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 1.3 yang menunjukkan persentase pegawai yang memiliki kinerja rendah paling dominan terlihat pada aspek penilaian mengenai

menunjukkan keterampilan manajemen, mengenali kelemahan diri, keterampilan menyelesaikan masalah serta memberikan saran kepada perusahaan.

Selain itu, karyawan kurang bisa mengontrol rasa emosi mereka khususnya dalam menyelesaikan masalah pekerjaan yang akan berdampak pada hasil kerja sehingga pegawai cenderung menjadi emosional dalam melakukan pekerjaan-pekerjaan yang dibebankan. Faktor-faktor tersebut diindikasikan sebagai penyebab fluktuatifnya kinerja pegawai yang dihasilkan.

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, seperti yang dikemukakan oleh Sutermeister dalam Sedarmayanti (2009:83) bahwa kinerja dipengaruhi oleh faktor kemampuan dan motivasi. Faktor kemampuan bukan hanya mengenai pengetahuan saja tetapi juga *skill*. Kemampuan yang berupa pengetahuan (*knowledge*) dapat terbentuk melalui pendidikan dan pengalaman, sedangkan ketrampilan (*skill*) terbentuk dari latihan-latihan. Keterampilan dapat dilatih, dipelajari, dan dikembangkan sehingga memberi peluang dalam upaya meningkatkan kesuksesan hidup seseorang serta relatif lebih cepat memberikan dampak bila dibanding dengan program pendidikan.

Keterampilan agar seseorang dapat mengelola diri sendiri merupakan keterampilan mengenai kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional dapat membantu seseorang dalam menggunakan kemampuan kognitifnya (pengetahuan) sesuai dengan potensi yang dimilikinya secara maksimum. Salah satu bentuk pembinaan yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kecerdasan emosional pegawai, yaitu dengan mengadakan beberapa program pembinaan mengenai pengelolaan emosi.

Kecerdasan emosional pegawai perlu digali dan dikembangkan agar mampu memberikan dampak positif terhadap kinerja serta memudahkan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Seperti yang dikemukakan oleh Shahhosseini Mohammad, Abu Daud Silong, Ismi Arif Ismail, dan Jegak nak Uli (2012:245) bahwa kecerdasan emosional merupakan kunci untuk meningkatkan kinerja pegawai. Seseorang yang memiliki kecerdasan emosional yang baik akan berdampak pada karir yang diperoleh. Selain itu Yadav Nidhi (2011:258) menyebutkan bahwa seseorang dengan kecerdasan emosional yang tinggi akan

memperoleh hasil kerja yang lebih baik dibandingkan dengan seseorang yang memiliki kecerdasan emosional rendah.

Selain itu Jofri Hasan (2010:71) menyebutkan bahwa kecerdasan emosional memiliki peran penting di tempat kerja. Pegawai yang memiliki kecerdasan emosional yang baik akan berdampak pada pekerjaannya. Berdasarkan uraian permasalahan yang telah dikemukakan di atas, maka perlu dilakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai PT. Indonesia Comnets Plus Di Bandung”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, kualitas sumber daya manusia di Indonesia masih tergolong rendah. Rendahnya kualitas sumber daya manusia disebabkan oleh rendahnya tingkat pendidikan serta rendahnya *softskill* yang dimiliki. Kualitas sumber daya manusia yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang tinggi juga. Kenyataannya kinerja pegawai di PT. Indonesia Comnets Plus Bandung mengalami penurunan kinerja pegawai selama 3 tahun terakhir. Penurunan yang terjadi bukan karena pegawai tidak memiliki kompetensi yang baik, tetapi kurangnya keterampilan mengelola dan memotivasi diri sendiri. Keterampilan agar seseorang dapat mengelola diri sendiri merupakan keterampilan mengenai kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional dapat membantu seseorang dalam menggunakan kemampuan kognitifnya (pengetahuan) sesuai dengan potensi yang dimilikinya secara maksimum.

Berdasarkan latar belakang penelitian dan identifikasi masalah, maka yang menjadi tema sentralnya adalah :

Kinerja yang diperoleh pegawai pegawai di PT. Indonesia Comnets Plus Bandung selama 3 tahun terakhir mengalami fluktuatif. Penurunan yang dominan terjadi terlihat dari aspek pegawai dalam menunjukkan keterampilan manajemen, mengenali kelemahan diri, keterampilan menyelesaikan masalah serta memberikan saran kepada perusahaan. Hal ini menandakan bahwa bukan karena pegawai tidak memiliki kompetensi yang baik, tetapi kurangnya keterampilan mengelola dan memotivasi diri sendiri. Kemampuan tersebut merupakan dimensi dari kecerdasan emosional yang dapat mempengaruhi kinerja seorang pegawai. Maka dari itu perusahaan harus memberikan pembinaan dalam meningkatkan kecerdasan emosional pegawainya agar dapat mengelola dan memotivasi diri sendiri dalam bekerja.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran kecerdasan emosional pegawai di PT. Indonesia Comnets Plus Bandung.
2. Bagaimana gambaran kinerja pegawai di PT. Indonesia Comnets Plus Bandung.
3. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai di PT. Indonesia Comnets Plus Bandung.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk memperoleh temuan mengenai kecerdasan emosional pegawai di PT. Indonesia Comnets Plus Bandung.
2. Untuk memperoleh temuan mengenai kinerja pegawai di PT. Indonesia Comnets Plus Bandung.
3. Untuk memperoleh temuan mengenai pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai di PT. Indonesia Comnets Plus Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini, manfaat yang diharapkan adalah:

1. Kegunaan Akademik

Penelitian ini digunakan sebagai pengembangan pengetahuan ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia serta memperluas wawasan mengenai kecerdasan emosional yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai.

2. Kegunaan Praktik

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja pegawai melalui pembentukan kecerdasan emosional yang dapat memberikan pengaruh pada kinerja pegawai.

3. Kegunaan untuk Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan referensi dan sebagai bahan masukan untuk penelitian berikutnya mengenai kecerdasan emosional yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai.