

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan bagian terpenting dari suatu perusahaan yang pasti memerlukan sumber daya manusia berkualitas. Karyawan disebut sebagai aset yang mendasar bagi suatu perusahaan, karena kinerja yang dihasilkan sangatlah berpengaruh terhadap efektivitas di dalam organisasi tersebut. Sumber daya manusia disebut sebagai ujung tombak dalam organisasi dengan harapan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dapat tercapai. Kinerja merupakan keberhasilan atas mampu dicapainya pelaksanaan tugas pekerjaan yang diembankan kepada seorang karyawan dengan baik. Menurut Mangkunegara (2017) kinerja merupakan dampak kerja berkenaan dalam bentuk kualitas serta kuantitas yang mampu dicapai seorang karyawan selagi melaksanakan tugas pekerjaannya selaras dengan tanggung jawab yang diberikan kepada dirinya.

Kinerja karyawan tidak senantiasa dipandang berdasarkan hasil kesanggupan bekerja yang sempurna, melainkan juga dari faktor-faktor psikologis yang melandasi ikatan atau hubungan antar emosi manusia. Faktor-faktor psikologis tersebut memiliki pengaruh terhadap kemampuan seorang karyawan di dalam perusahaan, kemampuan yang disebut juga *Emotional Intelligence* atau Kecerdasan Emosional oleh Goleman (2015) Di antaranya yaitu kemampuan mengontrol diri sendiri, kemampuan mengatur suasana hati, serta kemampuan berhubungan dengan orang lain. Sehingga dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya karyawan dapat cakap dalam memberikan pelayanan yang terlebih baik lagi dibandingkan dengan karyawan lain.

Selain kecerdasan emosional, kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor internal yaitu disiplin kerja. Disiplin yang tinggi menciptakan terdorongnya semangat kerja guna menghasilkan kinerja yang tepat dan sebanding dengan keinginan perusahaan. Wahyudi (2019) menyatakan disiplin kerja merupakan sikap serta tingkah laku menaati setiap peraturan yang berlaku berdasarkan kesadaran diri sendiri. Disiplin kerja wajib ditegakkan di suatu perusahaan, karena tanpa berlakunya kedisiplinan, maka akan terkendala untuk mencapai sasaran atau tujuan organisasi itu sendiri.

Perusahaan jasa pengangkutan barang yang bergerak pada bidang logistik dan masih terdepan saat ini tak lain adalah PT. Pelangi International Logistics. Perusahaan ini berdiri pada tahun 2009 dan berlokasi di Tanjung Priok, Jakarta Utara. Layanan utama dari perusahaan ini adalah transportasi gudang dan peti kemas di Tanjung Priok yang kemudian berkembang saat ini perusahaan mampu menawarkan layanan logistik dari seluruh jangkauan Indonesia. Dewasa ini, PT. Pelangi International Logistics memiliki visi yang kuat, yaitu menjadi perusahaan pergudangan logistik yang professional, terpercaya, dan selalu memberikan pelayanan terbaik dalam kebutuhan setiap konsumen. Karena semua kegiatan tersebutlah dibutuhkan karyawan yang bersikap positif, kompeten, produktif artinya dengan mampu mengontrol diri sendiri, mampu mengatur suasana hati, dan mampu berinteraksi dengan baik kemudian akan menghasilkan sikap yang mengutamakan pelayanan sehingga dapat memenuhi bahkan melebihi harapan konsumen dan tujuan perusahaan pun dapat tercapai secara optimal.

Permasalahan yang ada pada karyawan bukanlah hal yang jarang ditemui dalam setiap organisasi ataupun perusahaan, tidak menutupi perusahaan jasa sekalipun. Persoalan yang paling lumrah ditemui yaitu mengapa sebagian karyawan melakukan pekerjaannya lebih baik dan produktif dibanding karyawan yang lain, hal tersebut masih menjadi hal yang senantiasa dipertanyakan dan semakin sering dihadapi oleh pimpinan perusahaan. Meskipun demikian hal ini kiranya dipahami dengan tepat sebab dalam sebuah organisasi mencakup individu-individu yang memiliki latar belakang, tujuan, nilai, dan keyakinan yang tidaklah sama antara satu dengan yang lainnya.

Bekerja dalam bentuk pelayanan, sehingga karyawan pada PT. Pelangi International Logistics terutama pada bagian pengiriman barang yaitu *Driver* dituntut untuk bekerja lapang atau turun langsung ke lapangan untuk melayani konsumen, dengan mengemudikan truk yang muatannya begitu berat dan menempuh perjalanan sepanjang hari. Di samping itu juga harus memenuhi tuntutan perusahaan yaitu agar karyawan tidak mendapatkan surat peringatan maka harus menjamin muatan barang konsumen tetap aman, tanpa rusak, ataupun pecah yang seringkali diakibatkan tertumpuk atau tergoncang ketika di perjalanan dan ketepatan waktu dalam penjemputan dan pengantaran barang. Hal ini tentu bukan pekerjaan mudah yang karena perjalanan karyawan bagian *Driver* ini mesti melewati setiap tantangan berupa kemacetan ketika akses jalan terbatas atau ditutup, jam-jam sibuk ketika berangkat dan

pulang kerja, maupun ketika truk mengalami masalah internal seperti mogok, dan ban bocor. Setelah dilakukan wawancara terhadap Ibu Hanum selaku HRD perusahaan tersebut pada tanggal 1 Desember 2021 diketahui bahwa masalah-masalah tersebutlah yang seringkali mempengaruhi kinerja karyawan PT. Pelangi International Logistics, jika karyawan tidak sanggup bekerja di bawah tekanan yang memang dalam perusahaan dituntut untuk bisa bekerja di bawah tekanan dan semua pekerjaan memiliki target yang harus dicapai. Hal tersebut dapat mengganggu pikiran bahkan dapat memicu seseorang untuk menjadi tidak mampu mengenali emosinya sendiri, tidak mampu mengatur suasana hati, lebih mudah marah, kehilangan semangat sehingga dapat mengganggu kinerjanya, faktor psikologis yang buruk pula yang dimiliki karyawan akan membuatnya resign dalam waktu singkat, sehingga dapat menimbulkan tingginya angka pada turnover karyawan dalam perusahaan. Dengan demikian kecerdasan emosional berperan penting bagi karyawan PT. Pelangi International Logistics, karena setiap karyawan haruslah memiliki kemampuan mengontrol diri dan mengatur suasana hati, sehingga barang yang diantarkan sampai ke tempat tujuan tepat waktu tanpa ada kerusakan barang dan disertai mampunya melayani konsumen dengan ramah dan dengan mood yang tidak mudah berubah.

Selain masalah dalam kecerdasan emosional, karyawan dituntut pula untuk memiliki disiplin kerja yang baik yaitu ketika mengantarkan barang antarkota para karyawan istirahat dengan rutin, tidak melanggar rambu-rambu lalu lintas, setiap *driver* menggunakan seragam dengan rapih selama jam bekerja, selalu menggunakan identitas pengenal, dan membawa dokumen perjalanan. Dengan disiplin kerja pula diharapkan agar setiap karyawan semakin tinggi tingkat kesadarannya guna menaati setiap ketentuan sehingga makin bertumbuhnya kegairahan dalam menjalankan tugas pekerjaannya sehingga berdampak baik pada kinerjanya. Dalam sesi wawancara yang sama terhadap Ibu Hanum selaku HRD perusahaan juga diketahui bahwa PT. Pelangi International Logistics meningkatkan disiplin kepada karyawan dengan hadir bekerja tepat waktu dan tetap menggunakan seragam selama jam bekerja. Namun sering ditemui para Driver telat datang bekerja dengan dilihat dari data mesin absensi *magnetic card* yang dapat diakses melalui sistem, cuti tanpa alasan yang jelas, lamban di dalam melaksanakan pekerjaan, serta seringkali ditemui karyawan melepaskan seragamnya di waktu-waktu tertentu seperti ketika di perjalanan sedang mengantarkan

barang padahal PT. Pelangi International Logistics sangat mengedepankan citra nama perusahaannya yang mana di jalan pun wajib selalu menggunakan seragam, hal ini berarti menunjukkan bahwa karyawan PT. Pelangi International tidak taat pada standar kerja.

Data selama 5 tahun terakhir, bisa dilihat terdapat penurunan kinerja, hal yang menyebabkan turunnya kinerja yaitu berkurangnya semangat karyawan dalam melakukan pekerjaan. Dimana mereka belum mampu menyelesaikan tugas yang diberikan oleh pimpinan, kualitas pekerjaan yang dihasilkan tidak maksimal, kecerdasan emosi yang rendah sehingga membuat siklus aktivitas menurun, tugas pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan tidak dapat diselesaikan sesuai waktu yang telah ditetapkan, komitmen kerja dan tanggung jawab karyawan terhadap perusahaan berkurang. Berikut Tabel 1.1 yang menunjukkan rekapitulasi tingkat absensi karyawan bagian Driver PT. Pelangi International Logistics Jakarta Utara tahun 2016-2020.

Tabel 1.1 Data Absensi Pegawai

Tahun	Jumlah Karyawan	Jumlah Absensi	Keterangan
2016	52	13	Sakit
		20	Izin
		23	Tanpa keterangan
2017	52	11	Sakit
		22	Izin
		25	Tanpa Keterangan
2018	52	12	Sakit
		17	Izin
		21	Tanpa Keterangan
2019	52	9	Sakit
		24	Izin
		15	Tanpa Keterangan
2020	52	10	Sakit
		21	Izin
		25	Tanpa Keterangan

Sumber: HRD PT. Pelangi International Logistics Jakarta Utara

Pada dasarnya suatu organisasi atau perusahaan pastinya tidak hanya berharap karyawannya mau dan tetap bekerja dengan tekun, melainkan berpikir cara apa sehingga menghasilkan kinerja yang tinggi dengan mengelola kecerdasan emosional dan disiplin kerja dari setiap diri karyawan guna menjadi semakin produktif dari hari ke hari. Pimpinan perusahaan memiliki kewajiban untuk selalu mendorong karyawan

agar meningkatkan kinerjanya dan dapat memenuhi tugasnya sesuai standar atau bahkan melampaui standar dari tujuan organisasi. Demikian PT. Pelangi International Logistics tidak terlepas dari peran manajemen perusahaan guna menghadapi masalah-masalah yang berkaitan dengan faktor kinerja. Kondisi tersebut yang akhirnya menarik perhatian peneliti untuk menghubungkan pengaruh antara kecerdasan emosional dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Dilihat dari apa yang sudah diuraikan pada latar belakang masalah tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: **“PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. PELANGI INTERNATIONAL LOGISTICS JAKARTA UTARA”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan di PT. Pelangi International Logistics Jakarta Utara?
2. Apakah terdapat pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT. Pelangi International Logistics Jakarta Utara?
3. Apakah terdapat pengaruh Kecerdasan Emosional dan Disiplin Kerja secara simultan terhadap Kinerja Karyawan di PT. Pelangi International Logistics Jakarta Utara?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan di PT. Pelangi International Logistics Jakarta Utara.
2. Untuk mengetahui Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT. Pelangi International Logistics Jakarta Utara.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Disiplin Kerja secara simultan terhadap Kinerja Karyawan di PT. Pelangi International Logistics Jakarta Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini bagi instansi diharapkan dapat menjadi dasar pertimbangan bagi PT. Pelangi International Logistics dalam merumuskan kebijakan untuk mewujudkan kinerja karyawan yang berkualitas, yang berhubungan dengan kecerdasan emosional dan disiplin kerja.

2. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan dalam upaya pengembangan ilmu pengetahuan dan berguna untuk menambah pengetahuan tentang kecerdasan emosional, disiplin kerja, dan kinerja karyawan.

3. Bagi Publik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah perbendaharaan perpustakaan dan memberikan kontribusi sebagai rujukan atau referensi bagi penelitian selanjutnya, yang berhubungan dengan kecerdasan emosional, disiplin kerja, dan kinerja karyawan.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan penjelasan masalah, karena itu peneliti membatasi pokok pembahasan permasalahan, dan guna memperoleh suatu Batasan Masalah yang tidak jelas serta agar mencegah terjadinya masalah yang tidak ada kaitannya dengan topik dan pokok permasalahan yang diteliti oleh peneliti, sebagai berikut:

Pembatasan masalah meliputi:

1. Penelitian yang dilakukan hanya khusus Karyawan bagian pengiriman dan pengantaran barang atau driver di PT. Pelangi International Logistics Jakarta Utara.
2. Objek yang diambil dan diteliti yaitu Kecerdasan Emosional dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Pelangi International Logistics Jakarta Utara.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan digunakan sebagai acuan dalam penyusunan penelitian dan memberikan gambaran secara jelas dalam skripsi ini. Secara luas sistematika pembahasan dalam penyusunan skripsi ini akan dibagi menjadi lima bab, yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang pendahuluan untuk menghantarkan skripsi secara keseluruhan yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang landasan teori yaitu pengertian Kinerja Karyawan, Kecerdasan Emosional, Disiplin Kerja, penelitian terdahulu, dan kerangka konseptual, teori hubungan antar variabel, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Berisi tentang gambaran metodologi penelitian yaitu desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, operasional variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel, teknik pengumpulan data, teknik analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang gambaran atau profil perusahaan, responden dalam objek penelitian, hasil analisis data, dan pembahasan hasil analisis data.

BAB V PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan dari hasil analisis penelitian serta implikasi manajerial.

