

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tingkat keberhasilan suatu perusahaan ditentukan oleh sumber daya yang ada di dalamnya, terutama sumber daya manusia yang digunakan untuk kelangsungan hidup perusahaan. Sumber daya manusia merupakan subyek yang berperan menentukan keberhasilan perusahaan mencapai tujuannya. Sumber daya manusia merupakan aset perusahaan yang harus di pelihara dan di kembangkan sehingga dapat memberikan kontribusi optimal bagi kelanjutan perusahaan itu sendiri. Sumber daya manusia dalam perusahaan harus dapat meningkatkan kemampuan dan profesionalisme bagi kepentingan perusahaan.

Manajemen sumber daya manusia menurut Mathis (2011) adalah mendesain sistem manajemen untuk memastikan bahwa bakat manusia digunakan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor sentral dalam suatu organisasi. Sumber daya manusia (SDM) juga merupakan salah satu faktor internal yang memegang peranan penting berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuan sehingga perlu di arahkan melalui pengelolaan sumber daya manusia yang baik. Tanpa adanya sumber daya manusia yang berkualitas mustahil tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik. Organisasi dilakukan dalam suatu sistem yang terdiri dari aktivitas-aktivitas yang dilakukan secara teratur dan berulang-ulang oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan bersama. Untuk mencapai tujuan tersebut, sebuah organisasi harus didukung oleh sumber daya yang berkualitas baik dari wujud material, modal maupun manusia (swastha, 2007). Lisda (2009) menyatakan bahwa, dengan meningkatnya kualitas kinerja karyawan pada kantor akuntan publik di Jakarta, menunjang tingkat keberhasilan organisasi dalam kantor serta mampu meningkatkan progres kantor.

Banyak cara yang dilakukan oleh suatu organisasi atau perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan itu sendiri. Salah satunya dengan meningkatkan kinerja karyawan perusahaan itu sendiri. Pada umumnya kinerja diartikan sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Kinerja individu dengan kinerja organisasi terdapat hubungan yang erat, dengan kata lain bila kinerja karyawan baik maka kemungkinan besar kinerja organisasi juga baik. Penekanan kinerja dapat bersifat jangka pendek maupun jangka panjang, juga dapat pada tingkatan individu, kelompok ataupun organisasi. Manajemen kinerja merupakan salah satu proses yang sengaja dirancang untuk menghubungkan tujuan organisasi dengan tujuan individu, sehingga kedua tujuan tersebut bertemu. Kinerja juga dapat merupakan tindakan atau pelaksanaan tugas yang telah diselesaikan oleh seseorang dalam kurun waktu tertentu dan dapat diukur.

Dalam mencapai tujuan perusahaan, banyak unsur-unsur yang menjadi hal penting dalam pemenuhannya, diantaranya adalah kecerdasan emosional. Dunia kerja mempunyai berbagai masalah dan tantangan yang harus dihadapi oleh karyawan, misalnya persaingan ketat, tuntutan tugas, suasana kerja yang tidak nyaman dan masalah hubungan dengan orang lain. Masalah- masalah tersebut dalam dunia kerja bukanlah suatu hal yang hanya membutuhkan kemampuan intelektualnya, tetapi dalam menyelesaikan masalah tersebut kemampuan emosi atau kecerdasan emosi lebih banyak diperlukan. Kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir (Goleman, 2007). Bila seseorang dapat menyelesaikan masalah- masalah di dunia kerja yang berkaitan dengan emosinya maka dia akan menghasilkan kinerja yang lebih baik. Agustian (2006) juga menyebutkan dalam bukunya bahwa banyak contoh disekitar kita, membuktikan bahwa orang yang memiliki kecerdasan otak saja, memiliki gelar tinggi, belum tentu sukses berkuprah di dunia pekerjaan. seringkali justru yang berpendidikan formal lebih rendah, banyak yang ternyata mampu lebih berhasil. Lisda (2009) menyatakan bahwa, Kecerdasan

emosi merupakan faktor yang sama pentingnya dengan kombinasi kemampuan teknis dan analisis untuk menghasilkan kinerja yang optimal.

Selain memperhatikan unsur kecerdasan emosional, salah satu yang menjadi unsur tercapainya tujuan perusahaan adalah disiplin dalam perusahaan itu sendiri. perusahaan juga perlu memperhatikan yang namanya disiplin dalam perusahaan. Disiplin merupakan arahan untuk melatih dan membentuk seseorang melakukan sesuatu menjadi lebih baik. Menurut Setiyawan dan Waridin (2006), disiplin adalah suatu bentuk ketaatan terhadap aturan, baik tertulis maupun tidak tertulis yang telah ditetapkan. Berdasarkan pengertian diatas disimpulkan bahwa disiplin kerja merupakan suatu sikap, tingkah laku, dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan baik tertulis maupun tidak tertulis, dan bila melanggar akan ada sanksi atas pelanggarannya. Disiplin dan kinerja adalah dua komponen yang sangat berhubungan. Keduanya saling berkesinambungan dan tidak bisa dipisahkan satu dengan yang lain. Apabila seorang karyawan tidak memiliki disiplin yang baik dalam bekerja, maka dapat dipastikan kinerja karyawan tersebut akan menyimpang.

Selain memperhatikan masalah kecerdasan emosional dan disiplin kerja, perusahaan juga perlu memperhatikan yang namanya motivasi dalam perusahaan. Istilah motivasi dalam kehidupan sehari-hari memiliki pengertian yang beragam baik yang berhubungan dengan perilaku individu maupun perilaku organisasi. Namun padadarnya bahwa motivasi merupakan unsur penting dalam diri manusia yang berperan dalam mewujudkan keberhasilan dalam usaha manusia atau pekerjaan manusia. Dasar utama pelaksanaan motivasi oleh seorang pimpinan adalah pengetahuan dan perhatian perilaku manusia yang dipimpinnya sebagai suatu faktor penentu keberhasilan organisasi. Motivasi diartikan sebagai proses yang menjelaskan intensitas, arah dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuannya. Memotivasi perilaku yang berkaitan dengan pekerjaan akan berkaitan dengan usaha mencapai tujuan-tujuan organisasional. Motivasi adalah pemberian daya penggerak dalam menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mau bekerjasama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya

untuk mencapai kepuasan. Proses terbentuknya dengan timbulnya motivasi seseorang merupakan gabungan dari konsep kebutuhan, dorongan, tujuan dan imbalan. Robbin-Judge (2009).

Simamora (2002:21), Menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Menurut Bangun (2012:4), salah satu sumber daya organisasi yang memiliki peran penting dalam mencapai tujuannya adalah sumber daya manusia. Oleh karena itu, maka perlu adanya perhatian khusus agar kinerja karyawan dapat maksimal. Kinerja karyawan yang menurun tentu akan sangat mempengaruhi stabilitas perusahaan. Dimana karyawan dengan kinerja yang buruk, semangat kerja yang kurang akan membuat target perusahaan menjadi tidak tercapai sehingga perusahaan akan sulit untuk bersaing dengan perusahaan lain dan pada akhirnya dapat juga mengalami kebangkrutan jika tidak segera diberikan solusi yang tepat untuk menghadapi masalah kinerja tersebut.

Sumber daya manusia yang dibutuhkan agar sesuai dengan keinginan organisasi, diperlukan manajemen sumber daya manusia (MSDM). Hal ini dilakukan untuk mendapatkan dan menghimpun tenaga kerja yang mempunyai kualitas dan dapat bekerja secara efisien, upaya ini merupakan tahap yang sangat menentukan bagi kehidupan suatu organisasi terutama apabila terdapat tenaga kerja yang mempunyai sifat kepribadian dan kemampuan atau ketrampilan kerja yang kurang menunjang bagi pelaksana organisasi (Fathoni, 2006). Dalam penelitian Handayani (2014), manajemen sumber daya manusia sangat berperan penting bagi Hotel Ijen View & Resort Bondowoso, dalam penelitiannya SDM yang ada di dalam hotel harus sesuai dengan bidang dan penataan yang tepat, hal ini bisa menjadikan profitabilitas hotel semakin baik dengan didukung oleh manajemen sumber daya manusia yang baik dan sesuai dengan bidang pekerjaannya.

Aston Hotel Jember adalah salah satu hotel berstandar internasional yang berada di Kota Jember dengan standar bintang empat yang menawarkan berbagai macam fasilitas sesuai dengan kebutuhan delegasi konferensi, pelancong bisnis perusahaan atau keluarga dalam perjalanan akhir pekan yang menyenangkan. Aston Hotel Jember dilengkapi dengan 147 kamar *Superior* dan *Deluxe*, 5 kamar Suite dengan ruang tamu, akses internet gratis, pusat kebugaran dan spa, karaoke VIP, suasana hangat dan santai di *Lekker Restaurant* yang menyajikan menu internasional, *Lavender Café and Pool Bar*. Sebagai organisasi yang memiliki komitmen bahwa apabila tenaga kerjanya mempunyai motivasi dan komitmen yang tinggi terhadap pekerjaannya yang dalam hal ini perasaan puas dalam bekerja maka karyawan akan menghasilkan pekerjaan secara optimal sesuai dengan tujuan organisasi dan manajemen.

Sebagai gambaran mengenai kinerja karyawan pada Aston Hotel Jember, berikut ini data yang diperoleh dari Human Capital Department Aston Hotel Jember, masih ditemukan karyawan yang kurang disiplin, hal ini berdasarkan output presensi karyawan. Masih banyak lagi penilaian disiplin pada Aston Hotel Jember, namun data pendukung yang diperoleh adalah data absensi karyawan Aston Hotel Jember periode Januari-Desember 2017 dapat dilihat pada tabel 1.2. berikut :

Tabel 1.1. Data Absensi Karyawan Aston Hotel Jember Tahun 2017

No	Bulan	Jumlah Karyawan	Terlambat	Terlambat Lebih Dari 3X
1	Januari	114	26	4
2	Februari	114	19	1
3	Maret	116	16	2
4	April	117	24	0
5	Mei	119	22	0
6	Juni	118	18	0
7	Juli	116	14	1
8	Agustus	116	18	0
9	September	114	22	2

10	Oktober	115	24	0
11	November	117	12	0
12	Desember	118	19	1

Sumber : Aston Hotel Jember 2018

Berdasarkan data pada tabel 1.1. masih terlihat adanya karyawan yang kurang disiplin. Hal ini tentunya menggambarkan bagaimana kondisi kinerja pegawai yang belum optimal. Peneliti memilih karyawan Aston Hotel Jember karena peneliti melihat adanya isu yang menarik yang terjadi pada Aston Hotel Jember, dimana sebagian karyawan tampak kurang bersemangat dalam bekerja. Misalnya ketika mereka sampai di ruangan kerja, mereka tidak langsung menyiapkan jadwal atau agenda yang harus diselesaikan pada hari tersebut, sering menunda-nunda pekerjaan, mengobrol berbagai hal di luar pekerjaan dan sebagian ada yang menyudahi pekerjaan serta bergegas untuk pulang meskipun waktu belum tepat menunjukkan waktu pulang. Meskipun demikian, ada sebagian karyawan yang bersemangat dalam menyiapkan dirinya dalam menghadapi hari tersebut, antusias dalam menyelesaikan pekerjaan, dan pada saat istirahat tampak ada karyawan yang masih berkulat dengan pekerjaan dan bersedia pulang larut malam atau dengan kata lain karyawan sulit untuk lepas dari pekerjaan yang sedang dihadapinya. Beberapa permasalahan yang muncul diantaranya juga kesan dari para pelanggan Hotel Aston yang merasa kurang puas dengan beberapa pelayanan yang ada. Berdasarkan pada fenomena tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti pengaruh kecerdasan emosional, disiplin kerja, dan motivasi terhadap kinerja karyawan Aston Hotel Jember.

1.2 Rumusan Masalah

Handayani (2014) menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Ijen View & Resort Bondowoso, sedangkan berdasarkan penelitian Galih (2013) disiplin kerja dan motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Dari fenomena yang ada pada Hotel Aston Jember, peneliti memilih 3 (tiga) variabel bebas yakni kecerdasan emosional, disiplin, dan

motivasi, serta variabel terikat kinerja karyawan untuk membuktikan apakah variabel bebas dan terikat yang peneliti angkat ini bisa mempengaruhi tercapainya tujuan organisasi Hotel Aston Jember dan mampu mengatasi masalah yang ada di dalamnya. Berdasarkan latar belakang masalah dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut ;

- a. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel Aston Jember?
- b. Apakah disiplin berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel Aston Jember?
- c. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel Aston Jember?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut ;

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan Hotel Aston Jember.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh disiplin terhadap kinerja karyawan Hotel Aston Jember.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan Hotel Aston Jember.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat diharapkan memberikan masukan bagi pimpinan Hotel Aston Jember dalam memberikan kebijakan-kebijakan dan mengevaluasi dalam hal yang berkaitan dengan kecerdasan emosional, disiplin kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan.

2. Bagi Akademis

Bagi pihak akademis dapat memberikan kontribusi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan serta dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya, khususnya penelitian mengenai sumber daya manusia.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan dasar referensi bagi peneliti yang berminat melakukan penelitian dengan topik yang sama dimasa yang akan datang dengan melakukan perbaikan-perbaikan pada keterbatasan yang ada pada penelitian ini.

4. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan berkaitan dengan pengaruh kecerdasan emosional, disiplin kerja, dan motivasi terhadap kinerja karyawan. Disamping itu juga dapat mengamalkan dan mengembangkan ilmu yang diperoleh selama menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

