

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. LATAR BELAKANG MASALAH

Sumber daya manusia merupakan salah satu hal yang penting bagi perusahaan. Perusahaan tidak dapat berjalan dengan optimal tanpa adanya sumber daya manusia yang profesional. Sumber daya manusia yang profesional dapat menghasilkan kinerja yang optimal untuk mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu sumber daya manusia merupakan aset yang harus ditingkatkan dalam menghadapi persaingan usaha yang semakin ketat, perusahaan dituntut untuk dapat mengoptimalkan semua sumber daya manusia secara efektif dan efisien sehingga dapat mencapai tujuan yang diinginkan perusahaan.

Dalam persaingan bisnis, menurut Data Asosiasi Pengusaha Ritel Indonesia (Aprindo) menunjukkan perkembangan bisnis ritel di Indonesia mengalami pertumbuhan namun melambat, seperti yang digambarkan pada tabel berikut:

**Tabel 1.1**  
**Perkembangan bisnis retail di Indonesia**

<u>Tahun</u>	<u>Semester</u>	<u>%</u>
2016	Semester I	4,7 %
	Semester II	8%
2017	Semester I	3,7 %
	Semester II	7,4 %
2018	Semester I	7,5 %
	Semester II	7,7 %

Sumber: CNB Indonesia

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa pertumbuhan penjualan ritel pada tahun 2016 hingga 2017, pertumbuhan penjualan ritel terus melambat dan

baru mulai mencatatkan perbaikan pada 2018. Sementara untuk Januari 2019 pertumbuhan retail mencapai angka 4,8% dibandingkan pada tahun 2018. (<https://www.cnbcindonesia.com/market/20190211170350-1754862/melambat-sejak-2015-penjualan-ritel-agak-membaik-di-2018> di akses tanggal 2 Mei 2019 pukul: 14.00).

Perlambatan bisnis ritel belum berdampak pada bisnis ritel di Kabupaten Banyumas. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas HERNI Sulastri mengatakan sampai bulan November 2017 bila pengunjung yang berbelanja di supermarket maupun mal di wilayahnya masih belum mengalami penurunan, tidak seperti terjadi di kota-kota besar. Terdapat banyak pelaku bisnis ritel di Kabupaten Banyumas baik yang berskala besar maupun kecil salah satunya Depo Pelita. Dalam persaingan yang hebat mereka berupaya memenangkan persaingan perusahaan harus memuaskan pelanggan dengan melalui promosi, diskon harga, memberikan pelayanan yang terbaik (Raharjo, 2017).

PT. Pelita Satria Perkasa Depo Pelita Sokaraja adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang perdagangan grosir dan ritel yang semua kebutuhan rumah tersedia lengkap mulai dari material bangunan, produk, elektronik, komputer, *stationary, furniture, fashion/ tas/ sepatu, housware, food court*, tempat bermain anak, dan wahana wisata air Depo Bay. Depo pelita menjadi pusat perbelanjaan terbesar di Sokaraja yang berguna untuk memenuhi kebutuhan konsumen dalam berbelanja sehingga mencerminkan adanya kinerja karyawan yang efektif dan efisien serta manajemen perusahaan dalam mengatur dengan baik

sehingga Depo Pelita tetap berjalan lancar dalam menjalankan usahanya meskipun dalam persaingan bisnis yang ketat pada zaman modern ini. Seperti halnya perusahaan yang bergerak di bidang perdagangan Depo Pelita memiliki berbagai macam produk sehingga untuk mengelola perusahaan retail yang besar dibutuhkan sumber daya manusia yang memadai agar tujuan perusahaan dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil wawancara dengan HRD PT. Pelita Satria Perkasa Depo Pelita Sokaraja yang dilakukan pada tanggal 25 Maret 2019 bahwa tingkat *turn over* atau keluarnya karyawan dari Depo Pelita mencapai angka 10% sampai 15% pertahunnya, dengan berbagai macam alasan seperti: melanjutkan pendidikan, ikut orang tua yang pindah domisili, bahkan karena sudah diterima oleh perusahaan lain. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat loyalitas karyawan atau keinginan untuk tetap menjadi karyawan di PT. Pelita Satria Perkasa Depo Pelita Sokaraja serta kepedulian karyawan terhadap kemajuan perusahaan dan keberhasilan perusahaan masih kurang. Dengan adanya komitmen yang kuat dapat membawa dampak positif pada kinerja karyawan yang menimbulkan semangat bekerja untuk tetap tinggal pada suatu perusahaan dan ikut serta terlibat dalam kesuksesan dan keberhasilan suatu perusahaan.

Menurut Lijan Poltak Sinambela (2017) kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu, kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan mereka dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Dengan adanya informasi mengenai kinerja pegawai maka perusahaan dapat

mengambil tindakan yang diperlukan seperti koreksi atas kegiatan, meluruskan kegiatan-kegiatan utama dan tugas pokok perusahaan, bahan untuk perencanaan, serta menentukan tingkat keberhasilan perusahaan untuk menentukan suatu tindakan. Oleh karena itu, tidak ada perusahaan yang maju tanpa kinerja karyawan yang baik. Untuk mendapatkan pelayanan atau kinerja yang baik tentu juga berasal dari faktor lain yaitu kecerdasan emosional.

Menurut Goleman dalam Endratno (2014) kecerdasan emosional adalah kemampuan lebih yang dimiliki seseorang dalam memotivasi diri, ketahanan dalam menghadapi kegagalan emosi, dan menunda kepuasan serta mengatur keadaan jiwa. Seseorang yang mempunyai kecerdasan emosional yang tinggi mempunyai kemampuan untuk mengelola perasaannya antara lain dapat memotivasi dirinya sendiri dan orang lain mengatur suasana hati yang aktif dan mampu berempati dan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik. Kecerdasan emosional sangat penting bagi setiap individu, karena hal ini membantu seseorang bekerja dengan sepenuh hati dan riang, memiliki prestasi dalam pekerjaan sebagai individu dan tim, memiliki empati terhadap atasan dan bawahan, rekan kerja, dan mampu membaca dan mengenali emosi diri sendiri maupun orang lain serta mengambil tindakan yang tepat dalam menanganinya. Berdasarkan riset terdahulu bahwa kecerdasan emosional (Gunawan, Sutadji, dan Resmawan. 2014; Marga, 2016; Indriyani dan Utami. 2018; Agustin, Sriwidodo, Suprayitno, 2017) telah terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Faktor selanjutnya adalah komitmen afektif. Allen dan Mayer dalam Wibowo (2017) komitmen afektif merupakan keterikatan emosional pekerja pada identifikasi dengan nilai dengan perlibatan dalam organisasi. Anggota organisasi dengan komitmen afektif yang tinggi akan terus menjadi anggota dalam organisasi karena memang memiliki keinginan untuk itu. Komitmen dalam organisasi sangat penting dilakukan oleh karyawan, karena dengan terciptanya komitmen organisasi yang tinggi akan membuat karyawan mencintai dan merasa memiliki perusahaan. Melihat persaingan industri retail yang sangat ketat, PT. Pelita Satria Perkasa Depo Pelita Sokaraja membutuhkan karyawan yang memiliki komitmen organisasi agar mereka bekerja dengan totalitas, sehingga bisa mendukung PT. Pelita Satria Perkasa Depo Pelita Sokaraja menjadi perusahaan retail pilihan utama masyarakat banyumas. Berdasarkan riset terdahulu bahwa komitmen afektif (Parinding, 2017; Tobing, 2009; Shamsuddin, dan Rahman. 2013) telah terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Selain kecerdasan emosional dan komitmen afektif, iklim organisasi juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut Tagiuri dan Litwin dalam Wirawan, (2016) iklim organisasi merupakan kualitas lingkungan internal organisasi yang secara relatif terus berlangsung, dialami oleh anggota organisasi, mempengaruhi perilaku mereka dan dapat dilukiskan dalam pengertian satu karakteristik atau sifat organisasi. PT. Pelita Satria Perkasa Depo Pelita Sokaraja termasuk perusahaan industri ritel yang menjaga iklim organisasi karyawannya dengan memberikan fasilitas yang mendukung pekerjaan karyawannya. Hal ini dilakukan agar terwujudnya iklim organisasi yang kondusif, sehingga karyawan

dapat bekerja secara kreatif dan inovatif. Berdasarkan riset terdahulu bahwa iklim organisasi (Drajat, 2014; Setiawan, 2015; Huda dan Purwanto, 2018; Kustrianingsih, dkk. 2016; Lineker dkk, 2016; Murniaty dan Absah. 2015) telah terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Riset ini menggunakan acuan hasil penelitian Lineker, Hidayati, dan Maria (2016), yang berjudul pengaruh iklim organisasi, komitmen organisasi dan kepuasan terhadap kinerja karyawan pada PT Adi Dharma Balikpapan. Dalam penelitian ini peneliti mengganti variabel independen kepuasan kerja menjadi kecerdasan emosional karena dalam jurnal penelitian yang dilakukan oleh Sa'diyah (2013) yang berjudul pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Pelita Satria Perkasa Depo Pelita Sokaraja menunjukkan hasil kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, dalam hal ini terdapat kesamaan objek di Depo Pelita dan variabel kepuasan kerja sudah pernah diteliti dan hasilnya tidak berpengaruh secara signifikan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti mengganti variabel kepuasan kerja menjadi kecerdasan emosional yang merupakan hasil penelitian dari Lineker, Hidayati, dan Maria (2016) dan di dalam penelitian ini peneliti mengganti objek PT Adi Dharma Balikpapan menjadi PT. Pelita Satria Perkasa Depo Pelita Sokaraja.

Berdasarkan latarbelakang diatas, maka peneliti mengangkat tema penelitian dengan judul **“PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, KOMITMEN AFEKTIF, DAN IKLIM ORGANISASI, TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. PELITA Satria PERKASA DEPO PELITA SOKARAJA”**.

## **B. PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka penulisan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Pelita Satria Perkasa Depo Pelita Sokaraja?
2. Apakah komitmen afektif berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Pelita Satria Perkasa Depo Pelita Sokaraja?
3. Apakah iklim organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Pelita Satria Perkasa Depo Pelita Sokaraja?

## **C. PEMBATASAN MASALAH**

Pembatasan masalah dilakukan agar permasalahan yang akan diteliti lebih terfokuskan pada tujuan penelitian. Oleh karena itu, dalam penelitian ini dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada karyawan tetap yang bekerja lebih dari 2 tahun di PT. Pelita Satria Perkasa Depo Pelita Sokaraja.
2. Variabel yang akan diteliti dibatasi pada variabel bebas kecerdasan emosional, komitmen afektif, dan iklim organisasi. Sedangkan variabel terikatnya adalah kinerja karyawan.
3. Penelitian ini dilaksanakan selama bulan Mei 2019.

#### **D. TUJUAN PENELITIAN**

1. Untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan PT. Pelita Satria Perkasa Depo Pelita Sokaraja.
2. Untuk menganalisis pengaruh komitmen afektif terhadap kinerja karyawan PT. Pelita Satria Perkasa Depo Pelita Sokaraja.
3. Untuk menganalisis pengaruh iklim organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Pelita Satria Perkasa Depo Pelita Sokaraja.

#### **E. MANFAAT PENELITIAN**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi PT. Pelita Satria Perkasa Depo Pelita Sokaraja

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai indikator bahan pertimbangan dalam penilaian dan pertimbangan bagi perusahaan untuk pengambilan keputusan dalam meningkatkan pengaruh kecerdasan emosional, komitmen afektif, dan iklim organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Pelita Satria Perkasa Depo Pelita Sokaraja.

2. Bagi Peneliti

- a. Penelitian ini diharapkan sebagai referensi dan bahan acuan untuk menambah pengetahuan tentang meningkatkan pengaruh kecerdasan

emosional, komitmen afektif, dan iklim organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Pelita Satria Perkasa Depo Pelita Sokaraja.

b. Sebagai syarat menyelesaikan studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

### 3. Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan literatur Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang berkaitan dengan meningkatkan kecerdasan emosional, komitmen afektif, dan iklim organisasi terhadap kinerja karyawan.

