

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Perkembangan bisnis pada era sekarang sangat baik. Perkembangan ini ditandai dengan perubahan pola pikir yang mengarah pada kemajuan di bidang dunia bisnis. Saat satu bisnis mengalami kebangkrutan, bisnis yang bergerak di bidang yang sama mulai bermunculan ke permukaan. Perkembangan dunia bisnis mampu disambut dengan baik, karena secara tidak langsung akan memperluas lapangan pekerjaan di tanah air. (kompas.com). Perkembangan usaha di bidang penjualan mobil yang dapat kita lihat dengan banyaknya *dealer* mobil yang berdiri di Indonesia. Kemajuan aktivitas penjualan mobil yang semakin pesat menimbulkan tingkat persaingan usaha yang ketat. Demikian juga untuk *dealer* mobil yang menjual barang sejenis. Oleh karena itu perusahaan harus mengambil langkah – langkah maju untuk mengungguli pesaingnya. Dalam usaha untuk menentukan langkah – langkah maju agar sesuai dengan tujuan perusahaan yaitu untuk memperoleh keuntungan semaksimal mungkin dengan potensi dan kemampuan yang maksimal. Oleh karena itu, perusahaan ingin melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik, maka perusahaan tersebut wajib untuk mendidik sumber daya manusia agar mempunyai mutu serta kinerja yang baik sehingga akan membuat para karyawannya lebih produktif dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka. (<http://repository.unpas.ac.id>)

Sumber daya manusia mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan perusahaan. Sumber daya manusia yang berkualitas akan mampu mencapai kinerja karyawan yang dikehendaki perusahaan. Semakin banyak jumlah karyawan yang mampu mencapai kinerja karyawan yang dikehendaki perusahaan, maka semakin baik kinerja karyawan terhadap perusahaan. Kinerja karyawan pada perusahaan yang baik akan membantu perusahaan tersebut untuk mencapai visi dan tujuannya. Oleh karena itu, meski didukung sarana dan prasarana serta sumber daya yang memadai, perusahaan tetap tidak mampu mencapai hasil yang optimal tanpa adanya sumber daya manusia yang berkualitas dan berkinerja tinggi. Kinerja karyawan sebagai potensi yang harus dimiliki oleh setiap karyawan untuk melaksanakan setiap tugas dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan kepada karyawan. Dengan kinerja karyawan yang baik, maka setiap karyawan dapat menyelesaikan segala beban perusahaan dengan efektif dan efisien sehingga masalah yang terjadi pada perusahaan dapat teratasi dengan baik. (Suryadi & Efendi, 2018)

Kinerja karyawan perusahaan dapat tercapai apabila perusahaan mampu meningkatkan kinerja karyawan di perusahaan tersebut. Baik buruk hasil kerja karyawan dapat dilihat dari standar kinerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Sinambela dalam Nurhasanah, (2018) mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi baik secara kuantitatif maupun kualitatif, sesuai kewenangan, tugas dan tanggung jawabnya, dalam upaya mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral serta etika. Sedangkan Robbins

dalam Sinambela, (2019), menjelaskan bahwa kinerja di artikan sebagai hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan individu dibandingkan dengan kriteria yang telah di tetapkan bersama. Untuk itu, diperlukan penentuan kriteria yang jelas dan terukur, serta ditetapkan secara bersama-sama untuk dijadikan sebagai acuan.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, salah satunya adalah variabel kecerdasan emosional yang diteliti oleh Damaryanti dan Dewi, (2016). Kecerdasan emosional sangat diperlukan oleh karyawan untuk mengatasi masalah karena dapat mengatur emosi diri sendiri sehingga mudah menyelesaikan masalah. Goleman dalam Irsyada, dkk (2018), “kecerdasan emosi merupakan kemampuan pengendalian diri, semangat dan ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri.” Sedangkan Goleman dalam Romantik dan Endratno, (2018) kecerdasan emosional adalah kemampuan lebih yang dimiliki seseorang dalam memotivasi diri, ketahanan dalam menghadapi kegagalan, mengendalikan emosi, dan menunda kepuasan serta mengatur keadaan jiwa. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Irsyada, dkk (2018) menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan menurut Romantik & Endratno, (2018) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Faktor selanjutnya yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja tidak mudah karena kepuasan kerja dalam menjalankan fungsinya tidak berdiri sendiri melainkan berhubungan dengan

kinerja. Wibowo dalam Latief, dkk (2019) menyatakan kepuasan kerja sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Pendapat lain menurut Robbins dalam Lestari, dkk (2018) menjelaskan bahwa “kepuasan kerja adalah suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya, selisih antara banyaknya ganjaran yang harus diterima seorang pekerja dan yang mereka yakini seharusnya mereka terima.”. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Agustina, dkk (2019), Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan Lestari, dkk (2018) Kepuasan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan

Selain beberapa variabel yang disebutkan di atas, variabel budaya organisasi juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Sebuah organisasi pada hakekatnya sebagai kelompok manusia yang saling bekerja sama dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Schein dalam Tumigolung et al., (2019) budaya organisasi adalah suatu pola dari asumsi-asumsi dasar yang ditemukan, diciptakan, atau dikembangkan oleh suatu kelompok tertentu dengan maksud agar organisasi belajar mengatasi atau menanggulangi masalah-masalahnya yang timbul akibat adaptasi eksternal dan integrasi internal yang sudah berjalan dengan cukup baik, sehingga perlu diajarkan kepada anggota – anggota baru sebagai cara yang benar untuk memahami, memikirkan dan merasakan berkenaan dengan masalah-masalah tersebut. Sedangkan menurut Robbins dan Judge dalam Suryadi, dkk (2018), budaya organisasi adalah sistem yang dianut secara bersama oleh anggota dan membedakan organisasi tersebut

dengan organisasi lainnya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Widodo, (2019) menyimpulkan bahwa budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan Aisyah, dkk (2014) Budaya organisasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

*Dealer* Toyota Purwokerto Nasmoco *dealer* resmi tempat penjualan mobil Toyota, Toyota Nasmoco Purwokerto atau yang sering di sebut *Dealer* Toyota Purwokerto berlokasi di Jl. Gerilya Timur, Dalam perkembangan saat ini pertumbuhan ekonomi indonesia saat ini berkembang dengan pesat, hal ini di tunjukan dengan meningkatnya pendapatanarganya, tak terkecuali dengan kota Purwokerto atau yang sebagai kota administasi dari banyumas. pertumbuhan ekonomi di sini sangat bagus hal ini sejalan dengan gaya hidup atau mobilisasiarganya. Oleh karena itu karyawan PT Nasmoco Purwokerto harus lebih kreatif dan mencapai target dalam melayani penjualan mobil kepada konsumen.

Berdasarkan observasi melalui wawancara dengan Ibu Cici (HRD) pada PT Nasmoco Purwokerto, Selama proses penjualan berlangsung disetiap titik yang bersangkutan pernah terjadi permasalahan kurangnya koordinasi antar karyawan sehingga akan memperlambat proses penjualan, seperti *customer* yang lambat membayar tanda jadi tetapi Surat Pesanan Kendaraan (SPK) sudah diinput, terjadi kurang koordinasi pada salesman atau sales *counter* dalam memberikan harga dan diskon ke *customer*, *customer* yang belum melunasi pembayaran tetapi sudah meminta kendaraan untuk dikirim. Oleh karena itu, karyawan dilatih untuk bisa mengendalikan diri dalam menghadapi *customer*.

Karyawan Nasmoco yang memiliki target setiap akhir tahun akan mendapat bonus 3x gaji pokok (diluar gaji bulanan), maka menyebabkan karyawan merasa puas dalam bekerja dalam hasil penjualan mobil terhadap *customer*. Perusahaan terus berkembang dan senantiasa memperhatikan karyawannya dalam bekerja. Dalam PT Nasmoco tersebut juga terdapat organisasi yaitu *small group activity* (SGA). Serta terdapat budaya perusahaan yaitu adanya *GREAT* (*Give delight experience, Respect for others, Excellent performance, Always be professional, Take action to improve*). Mempunyai baju event yang berwarna kuning dan abu – abu untuk acara pameran di mall Purwokerto. PT. Nasmoco Purwokerto memiliki slogan Let's Go Beyond merupakan semangat baru untuk terus memberikan pelayanan terbaik buat para pelanggannya.

Penelitian ini adalah pengembangan dari penelitian yang diteliti oleh Widodo, (2019) dengan judul “Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dinas Kebersihan Binjai”. Peneliti menambahkan variabel kecerdasan emosional dalam penelitian ini, karena dalam penelitian sebelumnya menyarankan untuk menambah variabel yang dapat memperkuat hubungan antar variabel.

Berdasarkan dari ulasan latar belakang masalah dan adanya perbedaan hasil penelitian terdahulu, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KECERDASAAN EMOSIONAL, KEPUASAN KERJA, DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT NASMOCO PURWOKERTO”**

## **B. Perumusan Masalah**

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

1. Apakah kecerdasan emosional secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Nasmoco Purwokerto?
2. Apakah kepuasan kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Nasmoco Purwokerto?
3. Apakah budaya organisasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Nasmoco Purwokerto?
4. Apakah kecerdasan emosional, kepuasan kerja dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Nasmoco Purwokerto ?

## **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. Subyek penelitian ini adalah karyawan pada PT. Nasmoco Purwokerto.
2. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah kecerdasan emosional, kepuasan kerja dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan.

## **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan perumusan masalah yang diajukan sebelumnya, maka tujuan penelitian adalah :

- a. Untuk menganalisis secara parsial pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT. Nasmoco Purwokerto.
- b. Untuk menganalisis secara parsial pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Nasmoco Purwokerto.
- c. Untuk menganalisis secara parsial pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Nasmoco Purwokerto.
- d. Untuk menganalisis secara simultan pengaruh kecerdasan emosional, kepuasan kerja dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Nasmoco Purwokerto.

### **2. Manfaat Penelitian**

#### **a. Manfaat Teoritis**

Menjelaskan kontradiksi hasil penelitian tentang pengaruh kecerdasan emosional, kepuasan kerja dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan.

#### **b. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai dasar perumusan kebijakan untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan mempertimbangkan kebijakan dalam kecerdasan emosional, kepuasa kerja dan budaya organisasi.