BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Persaingan antar perusahaan dibidang industri saat ini menjadi semakin ketat, sehingga dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dengan wawasan, *skill* dan kemampuan agar dapat menciptakan kinerja yang maksimal. Perusahaan terus dituntut untuk berkembang dan bersaing dengan perusahaan lainnya dapat mencapai tujuan dan mempertahankan eksistensi serta melanjutkan usahanya. Tampubolon (2016) Sumber daya manusia merupakan elemen paling penting dalam mencapai keberhasilan perusahaan. Berhasil atau tidaknya sebuah perusahaan dipengaruhi oleh kinerja karyawan untuk mengoptimalisasi dengan cara meningkatkan kemampuan, usaha dan dukungan organisasi yang baik. Sehingga dapat memperkecil peluang kegagalan atau masalah dalam perusahaan untuk mencapai suatu tujuan.

Rivai dan Sagala (2011) menyatakan kinerja merupakan perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai perannya dalam perusahaan. Robertson (2002) Pengukuran kinerja merupakan suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditentukan, termasuk informasi atas efisiensi penggunaan sumber daya yang menghasilkan barang dan jasa, kualitas barang dan jasa, perbandingan hasil kegiatan dengan target, dan efektifitas tindakan dalam mencapai tujuan. Kinerja karyawan menjadi perhatian berkembangnya manajemen dalam suatu organisasi. Jika aspek tersebut sudah baik diharapkan dapat membawa

dampak yang positif dalam meningkatkan kinerja suatu organisasi. Oleh karena itu, sumber daya manusia harus dikelola secara professional dan efektif agar menghasilkan kinerja yang diinginkan demi tercapainya tujuan organisasi.

Goleman (2012), menjelaskan bahwa kemampuan untuk mengenali perasaan, meraih dan membangkitkan perasaan untuk membantu pikiran, memahami perasaan dan maknanya, dan mengendalikan perasaan secara mendalam dapat membantu perkembangan emosional dan intelektual. Pandangan baru yang berkembang mengatakan bahwa ada kecerdasan lain di luar kecerdasan intelektual (IQ) seperti bakat, ketajaman sosial, hubungan sosial, kematangan emosi dan lain-lain yang harus dikembangkan juga.

Amilia & Purnama (2016) menyatakan perlunya kecerdasan emosional karena banyak permasalahan yang dihadapi oleh seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya yang menyangkut tentang kerjasama dan hubungan dengan rekan kerja. Karyawan dituntut agar mampu berinteraksi dengan baik dengan sesama karyawan maupun atasan atau bawahan agar mampu menunjukkan kinerja yang optimal. Seseorang yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi maka dia akan dengan mudah beradaptasi dengan lingkungan kerja dan memudahkan hubungan kerja dengan rekannya yang akan membantunya menuju keberhasilan yang lebih tinggi.

Seperti hal nya pada seorang karyawan yang mengharuskan untuk selalu tersenyum, contohnya dalam penyediaan layanan jasa dimana seorang karyawan bertatap muka secara langsung dengan pelanggan, sehingga ekspresi emosional

yang dimiliki karyawan harus dikontrol semaksimal mungkin untuk menghindari ketidak puasan pelanggan atau masyarakat.

Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan selain kecerdasan emosional yaitu *organizational citizenship behavior*. Untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam suatu organisasi, setiap individu memiliki keterampilan sosial untuk bekerja secara bersama dengan orang lain, mempunyai keinginan berpartisipasi dalam tim kerja yang tinggi untuk mencapai tujuan bersama. Khoiriyah & Izzati (2021) menyatakan bahwa *organizational citizenship behavior* berperan penting untuk meningkatkan kinerja organisasi *karena organizational citizenship behavior* dapat mengurangi kebutuhan akan berbagai sumber daya yang langka atau mahal untuk fungsi perawatan atau perbaikan dalam organisasi, meningkatkan produktifitas hubungan kerja atau manajerial.

Selain kecerdasan emosional, perilaku yang diharapkan oleh organisasi dalam upaya meningkatkan kinerja individu adalah perilaku *extra-role* atau sering disebut *Organizational Citizenship Behavior*. OCB berperan penting untuk meningkatkan kinerja organisasi karena OCB dapat mengurangi kebutuhan akan berbagai sumber daya yang langka atau mahal untuk fungsi-fungsi perawatan atau perbaikan dalam organisasi, meningkatkan produktifitas hubungan kerja atau manajerial (Podsakoff et al., 2000). Fakta menunjukkan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan yang memiliki OCB yang baik akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain (S. P. Robbins & Judge, 2008).

CV. Sini Sablon bisnis dibidang percetakan. Penulis melakukan observasi dan wawancara semi terstruktur kepada atasan dan juga karyawan CV. Sini Sablon

untuk melakukan penelitian lebih lanjut. Terdapat beberapa permasalahan dalam perusahaan yang berhubungan dengan kecerdasan emosional, dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan. Berikut adalah data produksi CV. Sini Sablon:

Tabel 1. 1 Target produksi kinerja karyawan CV. Sini Sablon Jan – Juni 2022

Data Target produksi CV. Sini Sablon			
Bulan	**Target Produksi**	**Hasil**	**Persentase**
Jul	26000 pcs	26000 pcs	100%
Agst	26000 pcs	26000 pcs	100%
Sep	27000 pcs	27000 pcs	100%
Okt	25000 pcs	23000 pcs	92%
Nov	27000 pcs	25000 pcs	93%
Des	26000 pcs	24000 pcs	92%

Sumber: Data Target produksi CV. Sini Sablon

Berdasarkan data pada tabel 1.1, dapat diketahui bahwa perusahaan hanya mencapai target pada bulan Juli sampai dengan September, pada bulan Oktober sampai dengan Desember terjadi penurunan kinerja karyawan yang menyebabkan perusahaan tidak mencapai target produksi yang telah ditentukan oleh perusahaan. Ada beberapa faktor yang diduga menurunkan kinerja karyawan CV. Sini Sablon, faktor pertama adalah kecerdasan emosional, terdapat beberapa oknum karyawan yang tidak dapat mengontrol kualitas produksi karena karyawan tersebut ingin segera menyelesaikan pekerjaan nya sesuai target yang diberikan perusahaan, sehingga hasil sablon tersebut tidak dapat digunakan karena tidak lolos quality check, hal tersebut meyebabkan waktu produksi terbuang dan karyawan harus bekerja dua kali hanya untuk mengganti barang yang *reject*.

Dari fenomena tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan yang hanya mementingkan kuantitas daripada kualitas dalam mencapai target produksi, jika dilakukan secara terus menurus hal ini diduga dapat menyebabkan menurunnya kinerja karyawan. Faktor kedua yang diduga menurunkan kinerja karyawan CV. Sini Sablon adalah *organizational citizenship behavior*, kurangnya kesadaraan karyawan untuk saling membantu dalam bekerja sama untuk menyelesaikan tugas yang diberikan oleh perusahaan. Karyawan terlalu fokus terhadap pekerjaan individu mereka sehingga tidak ingin terlibat dalam proses kerja lain yang dilakukan oleh karyawan yang berada disekitarnya. Dari faktor kedua ini, dapat disimpulkan bahwa rasa peduli yang dimiliki oleh karyawan untuk membantu pekerjaan karyawan lainnya dapat memaksimalkan kinerja karyawan di perusahaan dalam mencapai target yang telah ditentukan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fatmawati (2020) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional memberi pengaruh signifikan positif terhadap kinerja melalui *organizational citizenship behavior*, dimana dapat diketahui bahwa kecerdasan emosional yang baik akan berdampak pada baiknya perilaku *organizational citizenship behavior* sehingga kinerja karyawan dapat ditingkatkan. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Aziza dan Andriany (2020) mengungkapkan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap kinerja perawat melalui *organizational citizenship behavior*.

Dapat disimpulkan bahwa dari hasil data dan indikasi yang telah dibahas kinerja karyawan dari CV. Sini Sablon mengalami penurunan produksi. Dari aspek sumber daya manusia, faktor kecerdasan emosional *dan organizational citizenship*

behavior diduga dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Lebih lanjut berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, terdapat perbedaan hasil temuan dari peneliti terdahulu terkait kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behavior*, maka penulis tertarik untuk meneliti permasalahan dan fenomena yang ada dengan mengambil judul "**Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan dengan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai Variabel Moderasi pada CV. Sini Sablon Kediri"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang setelah diuraikan, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Kecerdasan Emosional berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada CV. Sini Sablon Kediri?
2. Apakah *Organizational Citizenship Behavior* mampu memoderasi pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan pada CV. Sini Sablon Kediri?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap kinerja karyawan pada CV. Sini Sablon Kediri
2. Untuk mengetahui *Organizational Citizenship Behavior* mampu memoderasi pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan pada CV. Sini Sablon Kediri

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat yang baik bagi peneliti, Universitas Muhammadiyah Malang dan CV. Sablon Kediri dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Bagi Praktisi

   Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi atasan CV. Sini Sablon Kediri dalam pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan dengan *Organizational Citizenship Behavior* yang di moderasi

2. Bagi Akademisi

   Dengan ada nya penelitian ini bisa dapat memberikan manfaat untuk menyediakan informasi serta refrensi sebagai bahan acuan bagi mahasiswa/i Universitas Muhammadiyah Malang untuk melakukan penelitian selanjutnya