

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia adalah negara berkembang yang memiliki jumlah populasi terbesar di dunia (Gimlette, 2010). Perkembangan di Indonesia bisa dilihat dari berbagai aspek dimulai dari sisi perekonomian, politik, industri dan pariwisata (Gimlette, 2010). Schrmerhorn, dalam Gaol (2014) mengatakan bahwa sumber daya manusia (SDM) adalah individu- individu dan juga kelompok dalam sebuah organisasi yang memiliki tugas untuk membantu organisasi menghasilkan barang maupun memberikan jasa.

Mengikuti perkembangan yang terjadi di Indonesia tentu sumber daya manusia yang ada harus seimbang, baik dan memiliki kualitas sesuai dengan persyaratan perusahaan. Sumber daya manusia adalah salah satu aset penting dalam sebuah perusahaan karena tanpa sumber daya manusia, perusahaan tidak akan dapat berjalan.

Di era globalisasi ini, perusahaan diharapkan untuk dapat meningkatkan kemampuan yang dimiliki oleh sumber daya manusianya agar dapat memperoleh sumber daya manusia yang memiliki kualitas tinggi dan dapat membantu mencapai keberhasilan pada perusahaan (Ambarita, 2012). Kesuksesan sebuah organisasi sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusianya (Baedhowi, 2007).

Dalam meningkatkan kualitas suatu perusahaan, kemaksimalan kinerja karyawan sangat dibutuhkan (Sloat,1999). Setiap perusahaan

memiliki tuntutan kerja yang tinggi pada karyawannya. Namun sangat jelas terlihat bahwa tidak semua kinerja sumber daya manusia dapat memenuhi ekspektasi perusahaan. Pada kenyataannya, tidak sedikit sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang rendah.

World Investment Report (WIR) pernah menilai peringkat indeks kinerja di tahun 2003, hasilnya adalah Indonesia menempati urutan ke 138 dari 140 negara. Peringkat ini didapatkan dengan menilai beberapa faktor yaitu kualitas pekerjaan, tingkat kehadiran, dan kuantitas pekerjaan karyawan Indonesia yang pada hasilnya dapat dikatakan masih tergolong rendah. Banyak faktor yang mempengaruhi tingkat kinerja karyawan, satu faktor penyebab rendahnya tingkat kinerja karyawan yang rendah adalah karena tingkat kepuasan kerja mereka juga rendah (Yuli, 2004).

Kinerja sumber daya manusia dipengaruhi oleh banyak hal, diantaranya yaitu, faktor individu, psikologis dan organisasi (Simamora, 1995). Davis (1989) mengatakan bahwa faktor yang berpengaruh dalam pencapaian kinerja sumber daya manusia adalah kemampuan dan motivasi sumber daya manusia tersebut. Pernyataan ini didukung oleh Wirawan (2009) yang mengatakan bahwa kinerja sumber daya manusia adalah hasil kerja sama dari tiga faktor yang ada, yaitu faktor internal karyawan, faktor internal organisasi, dan faktor eksternal.

Menurut Mangkunegara (2010) kualitas SDM di Indonesia masih bisa dikatakan rendah, hal ini dikarenakan sumber daya manusia di Indonesia memiliki tingkat kecerdasan emosional yang kurang baik. Maka dari itu Penulis memfokuskan penelitian ini pada faktor kecerdasan

emosional.

Kecerdasan emosional adalah prediktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan kerja seseorang dalam sebuah organisasi (Daus & Ashkanasy, 2005). Kecerdasan emosional pertama kali dicetuskan oleh seorang psikolog bernama Peter Salovey dari Harvard University pada tahun 1990 dan John Mayer dari University of New Hampshire pada tahun 1990.

Menurut Damasio dalam Goleman (1997) emosi memiliki pengaruh yang cukup signifikan pada tindakan seseorang bahkan dalam cara pengambilan keputusan rasional orang tersebut. Apabila tingkat kecerdasan emosional yang dimiliki seseorang itu tinggi, maka hal itu akan membantu orang tersebut dalam menghadapi masalah yang dihadapi secara baik dan juga dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, sebagai hasilnya individu tersebut dapat memiliki prestasi kerja yang baik. Apabila individu memiliki tingkat kecerdasan emosional yang rendah maka hal itu akan memiliki dampak yang buruk pada dirinya, karena individu tersebut kurang dapat mengambil keputusan secara rasional.

Salovey dan Mayer (dalam Carmeli, 2003) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk merasakan, mengakses dan menghasilkan emosi yang bertujuan dalam membantu seseorang memahami emosi dan pengetahuan emosional untuk mengatur emosi secara reflektif sebagai dasar pertumbuhan emosional dan intelektual.

Semua orang perlu memiliki kecerdasan emosional yang baik,

karena kondisi emosional memiliki pengaruh yang cukup besar dalam kehidupan sehari-hari seperti perkataan, pikiran, perilaku dan termasuk juga dalam pekerjaan. Individu yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi akan mampu mengetahui kondisi emosionalnya sendiri dan tahu bagaimana cara mengekspresikan emosinya secara tepat sehingga dapat memberikan banyak manfaat dalam kehidupan sehari-hari. Tidak sedikit individu memiliki tingkat kecerdasan akademik yang tinggi tetapi memiliki tingkat kecerdasan emosional yang rendah, tidak berhasil dalam meraih kesuksesan di tempat kerja (Goleman, 2005).

Penelitian yang pernah dilakukan oleh Griffin (1967) meneliti tentang kepentingan kecerdasan emosi dalam membangun kepemimpinan dalam organisasi. Hal inilah yang menarik minat peneliti untuk melihat gambaran kecerdasan emosional pada karyawan. Bagi perusahaan, laporan penelitian ini akan sangat berguna dalam memberikan gambaran kecerdasan emosional karyawan.

Dengan mengetahui bagaimana gambaran kecerdasan emosional yang dimiliki oleh karyawan, diharapkan perusahaan dapat menjadikan penelitian ini sebagai pedoman yang dapat digunakan sebagai acuan dalam melihat kualitas kinerja karyawan, tingkat kepuasan kerja, serta membantu perusahaan untuk lebih mudah mencapai visi dan misi.

Goleman dalam Wibowo (2011) juga mengatakan bahwa IQ berpengaruh sebesar 20% terhadap faktor yang menentukan kesuksesan dalam hidup, sedangkan 80% lainnya dipengaruhi oleh kekuatan lain termasuk didalamnya kecerdasan emosional. Dalam pernyataan tersebut

menunjukkan bahwa di dalam lingkungan kerja, aspek perilaku manusia mengambil peran yang sangat penting. Sikap perilaku karyawan terhadap pekerjaan sangat menentukan keberhasilan suatu perusahaan dalam menjalankan usahanya.

Sari (dalam Liputan6.com, 2019) mengatakan bahwa kecerdasan emosional dibutuhkan individu untuk membantu individu tersebut mengenal dan memahami dirinya dengan baik dan memahami lingkungan sekitarnya dengan lebih baik. Setiap individu memiliki keunikannya masing-masing, begitu juga dengan tingkat kecerdasan emosional yang berbeda-beda. Di masa sekarang, hampir semua perusahaan menginginkan karyawan dengan tingkat kecerdasan emosional yang tinggi. Alasannya adalah karyawan akan lebih berminat untuk tumbuh berkembang dan belajar, karyawan akan memiliki empati yang tinggi, karyawan akan memahami kelemahan dan kelebihan diri sendiri, karyawan dapat membuat batasan, karyawan tidak akan terpacu pada hal yang negatif, karyawan dapat mengelola stres dengan baik, dan juga karyawan dapat fokus pada pekerjaan dan target. Kecerdasan emosional juga akan membantu kecerdasan intelektual seseorang dalam mencari solusi atas masalah yang ada.

Perkasa (dalam Kompas.com, 2020) mengatakan bahwa dengan berinteraksi dengan orang asing akan dapat meningkatkan kecerdasan emosional. Berhubungan dengan orang baru dalam kehidupan sehari-hari akan membantu individu untuk merasa lebih baik dan juga bisa meningkatkan kecerdasan emosional. Hal ini tentu dapat diterapkan oleh

beberapa bidang di perusahaan misalnya bidang *marketing* dan juga *customer service*.

Salah satu perusahaan yang menganggap kecerdasan emosional adalah aspek yang penting dalam mencapai visi dan misi perusahaan adalah PT Mega Central Finance. PT Mega Central Finance adalah perusahaan yang pada mulanya bergerak di bidang pembiayaan sepeda motor. Dalam perkembangannya saat ini PT Mega Central Finance tidak hanya menawarkan pembiayaan sepeda motor namun juga melayani pembiayaan lainnya mulai dari mobil, elektronik dan lainnya. Dimana visi dan misi perusahaan adalah menjadi perusahaan pembiayaan pilihan dan dipercaya konsumen dalam memberikan solusi pembiayaan dengan pelayanan terbaik dan dapat diandalkan sehingga memberikan hasil yang memuaskan bagi *stakeholder*.

PT Mega Central Finance didirikan pada 24 September 2007 dan merupakan salah satu anak perusahaan CT Corp yang memiliki beberapa perusahaan dalam bidang bisnis lain seperti Bank Mega, Trans TV, Metro, Trans 7, Transmart Carrefour, Detik, Trans Studio, dan lainnya. Selain CT Corp, saham PT Mega Central Finance juga dimiliki oleh Marubeni Corporation. Saat ini PT Mega Central Finance memiliki lebih dari 3000 jumlah karyawan yang tersebar di 152 kantor cabang di Indonesia, dan juga sudah mendapatkan sebanyak 23 penghargaan.

Karena PT Mega Central Finance adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, maka tentunya diperlukan karyawan dengan tingkat kecerdasan emosional yang tinggi dengan maksud agar dapat

memberikan pelayanan yang terbaik pada masyarakat, dimana kecerdasan emosional berperan penting dalam penentuan sikap dan pengelolaan emosi dalam bekerja dan mencapai tujuan perusahaan.

Bagi perusahaan, laporan penelitian ini akan sangat berguna untuk memberikan gambaran kecerdasan emosional karyawan PT Mega Central Finance. Dengan mengetahui gambaran kecerdasan emosional yang dimiliki oleh karyawan, perusahaan dapat menjadikan penelitian ini sebagai pedoman yang digunakan sebagai acuan dalam melihat kualitas kinerja karyawan serta dapat juga membantu perusahaan untuk lebih mudah dalam mencapai visi dan misi.

Alasan peneliti ingin melakukan penelitian mengenai kecerdasan emosional karena kecerdasan emosional yang baik akan membuat seseorang mampu membuat keputusan yang tegas dan tepat walaupun dalam keadaan tertekan. Kecerdasan emosional juga membuat seseorang dapat menunjukkan integritasnya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, penulis ingin mengetahui gambaran kecerdasan emosional pada karyawan PT Mega Central Finance.

1.3 Tujuan Magang

1.3.1 Tujuan Umum

- 1) Melatih mahasiswa untuk dapat memahami situasi serta dinamika bekerja di dalam perusahaan, terutama divisi *Human Resources Development (HRD)*.

- 2) Agar mahasiswa dapat memahami pekerjaan *Human Resources Development (HRD)*, seperti *training* dan *recruitment*.
- 3) Menghasilkan suatu tulisan ilmiah yang berbentuk penelitian.
- 4) Mengembangkan ilmu pengetahuan yang didapat selama kuliah dan menerapkannya dalam dunia kerja
- 5) Sebagai syarat bagi mahasiswa untuk mendapatkan nilai tugas akhir dalam menyelesaikan jenjang Pendidikan Strata Satu Program Studi Psikologi Universitas Pelita Harapan

1.3.2 Tujuan Khusus

Mendapatkan gambaran kecerdasan emosional pada karyawan PT Mega Central Finance

1.4 Manfaat Magang

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian diharapkan dapat memberikan masukan dalam bidang Psikologi, khususnya psikologi industri dan organisasi.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai informasi mengenai gambaran kecerdasan emosional pada karyawan PT. Mega Central Finance yang bertujuan agar perusahaan dapat memiliki gambaran kecerdasan emosional karyawannya. Selain itu, penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangsih untuk memperkaya bidang penelitian yang telah ada, terutama dalam bidang Psikologi Industri dan Organisasi.

1.5 Lokasi dan Waktu Magang

Pelaksanaan magang dilakukan di PT *Mega Central Finance*, pada divisi *Human Capital* khususnya bidang *Recruitment* yang berlokasi di Jalan Letjen. S. Parman Kav 76, RT.4/RW.3, Slipi, Kec. Palmerah, Jakarta Barat, 11410. Waktu magang di PT *Mega Central Finance* adalah hari Senin sampai dengan Jumat pada pukul 08.00 – 16.30 WIB. Proses magang berlangsung sejak tanggal 10 September 2020 sampai dengan 16 Maret 2021, sehingga telah memenuhi 360 jam kerja.

