

BAB I

PENDAHULUAN

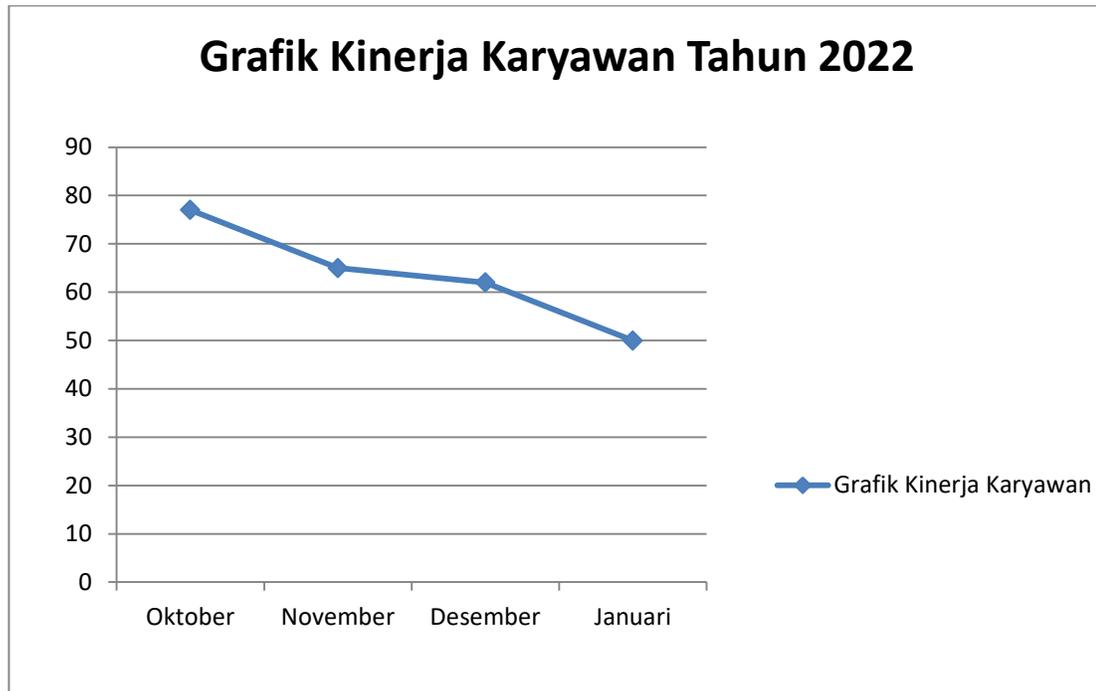
1.1 Latar Belakang Masalah

Kinerja karyawan merupakan tingkat keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya (Samsudin, 2018). Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dikerjakan dan yang tidak dikerjakan oleh karyawan (Samsudin, 2018). Keberlanjutan dari suatu perusahaan agar tetap sustainable dan juga profitabilitasnya terus meningkat salah satu faktornya yaitu kinerja karyawan, baik buruknya kinerja yang dicapai oleh karyawan akan berpengaruh pada kinerja perusahaan dan keberhasilan perusahaan secara keseluruhan (Putra *et al*, 2021).

Kinerja karyawan yang tinggi sangatlah diharapkan oleh perusahaan. Semakin banyak karyawan yang mempunyai kinerja tinggi, maka produktifitas perusahaan secara keseluruhan akan meningkat sehingga perusahaan akan dapat bertahan dalam persaingan global (Pratama & Suhaeni, 2017). Jika kinerja karyawan meningkat maka akan berpengaruh terhadap hasil yang positif yang diperoleh perusahaan seperti perolehan laba yang meningkat, dan peningkatan produktivitas perusahaan maupun karyawan, dan jika kinerja karyawan menurun dapat memiliki pengaruh negatif terhadap perusahaan, seperti penurunan kepuasan pelanggan dan penurunan efektifitas perusahaan (Goni *et al*, 2021).

Sebagai contoh diperusahaan PT.Bhakti Sejahtera, perusahaan ini mengalami penurunan kinerja karyawan yang mengakibatkan menurunnya tingkat kelayakan

customer. Berikut gambar 1.1 yang menunjukkan grafik kinerja karyawan PT Bhakti pada bulan oktober 2022 sampai januari 2023.



Gambar 1.1 Grafik Kinerja

Sumber : hasil pengolahan data dari bagian SDM PT.Bhakti sejahtera

Berdasarkan data kinerja pegawai tersebut dapat dilihat terjadi penurunan kinerja selama empat bulan, tercatat pada bulan Oktober nilai rata-rata kinerja seluruh karyawan di angka 82 persen, bulan November di angka 78 persen, dibulan Desember diangka 70 persen, dan dibulan Januari diangka 62 persen. Perusahaan tersebut mengalami penurunan kinerja yang menyebabkan berkurangnya kelayakan *customer* yang semula terdapat 6 perusahaan kini menjadi 4 perusahaan yang menggunakan jasa pada PT.Bhakti Sejahtera.

Abraham Maslow seorang psikologis klinis memperkenalkan teori kebutuhan berjenjang yang dikenal sebagai teori Maslow tentang kebutuhan manusia yang mengemukakan lima kebutuhan manusia berdasarkan tingkat kepentingnya (Bari & Hidayat 2022). Manusia berusaha memenuhi kebutuhan dari tingkatan yang paling rendah yakni kebutuhan fisiologis, kemudian akan naik tingkat setelah kebutuhan sebelumnya telah dipenuhi, begitu seterusnya hingga sampai pada kebutuhan paling tinggi yakni aktualisasi diri (Putra *et al*, 2021). Lima tingkatan dalam kebutuhan manusia tersebut yaitu kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman dan keamanan, kebutuhan sosial, kebutuhan ego, dan aktualisasi diri.

Masalah kinerja karyawan ini sudah diteliti banyak peneliti, seperti penelitian dari Pratama dan Suhaeni (2017) dan Kuswati (2020). penelitian tersebut telah mengidentifikasi beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, faktor tersebut diantaranya berasal dari individu itu sendiri, lingkungan kerja, financial benefit yang diperoleh, dan budaya organisasi tempat orang bekerja. Menurut Kuswati (2020), salah satu faktor yang dominan untuk bisa meningkatkan kinerja karyawan adalah dilihat dari individunya. Faktor individu yang dimaksud Kuswati adalah pengaruh Motivasi kerja terhadap kinerja seseorang. Karena jika motivasi kerja meningkat, seseorang akan lebih teliti dan disiplin pada pekerjaannya, dan kinerja akan meningkat. Selain faktor motivasi kerja, menurut Pratama dan Suhaeni (2017) faktor individu lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu Kecerdasan Emosional.

Menurut Putra *et al*, (2021), kecerdasan emosional yang tinggi dan motivasi tinggi belum tentu akan menciptakan kinerja yang baik. Putra (2021) menerangkan bahwa seseorang disaat memiliki kecerdasan emosional yang tinggi dan motivasi yang tinggi tetapi tidak di dilibatkan saat bekerja, maka kinerja yang didapat kurang memuaskan. Karena dengan adanya keterikatan ini, karyawan merasa dirinya diperhatikan. Oleh karena itu diperlukan *employee engagement* didalam suatu perusahaan. Akan tetapi saat ini kurangnya penelitian yang mempelajari peran dari *employee engagement* dalam meningkatkan kinerja karyawan. Terutama terkait hubungannya dengan kecerdasan emosional dan motivasi kerja. Sehingga secara praktis dengan memahami peran *employee engagement* dalam meningkatkan kinerja maka dapat memberikan pemahaman terkait faktor yang bisa diperhatikan oleh perusahaan dalam mengelola sumberdaya manusia. Kemudian secara teori, adanya pengetahuan terkait peran *employee engagement* juga memperluas teori manajemen sumberdaya manusia melalui kinerja. Variabel kecerdasan emosional, motivasi kerja dan *employee engagement* ini mencakup mayoritas hierarki dari teori Maslow dimana kecerdasan emosional dan motivasi kerja meliputi kedalam hierarki kebutuhan ego, sedangkan variabel *employee engagement* meliputi kedalam kebutuhan sosial (Bari & Hidayat, 2022). Penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah jika kebutuhan ego dan kebutuhan sosial ini tercukupi akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang didapat.

Berdasarkan sudut pandang Islam, Kinerja Karyawan dianggap sebagai bagian dari ibadah. Seorang karyawan dianjurkan untuk bekerja dengan profesionalisme, integritas dan dedikasi. Selain itu, karyawan juga diharapkan untuk menjalankan tugasnya dengan keadilan, tanggung jawab dan komitmen (janji), seperti yang terkandung didalam QS Al- Fath (48) : 10

إِنَّ الَّذِينَ يُبَايِعُونَكَ إِنَّمَا يُبَايِعُونَ اللَّهَ يَدُ اللَّهِ فَوْقَ أَيْدِيهِمْ ۖ فَمَنْ نَكَثَ فَإِنَّمَا يَنْكُثُ عَلَىٰ نَفْسِهِ ۖ وَمَنْ أَوْفَىٰ بِمَا عَاهَدَ عَلَيْهُ اللَّهُ فَسَيُؤْتِيهِ أَجْرًا عَظِيمًا

Bahwasanya orang-orang yang berjanji setia kepada kamu sesungguhnya mereka berjanji setia kepada Allah. Tangan Allah di atas tangan mereka, maka barangsiapa yang melanggar janjinya niscaya akibat ia melanggar janji itu akan menimpa dirinya sendiri dan barangsiapa menepati janjinya kepada Allah maka Allah akan memberinya pahala yang besar

Berkomitmen dengan perusahaan adalah hal yang penting untuk kesuksesan dan produktivitas dilingkungan kerja.komitmen yang kuat dari karyawan dapat membantu menciptakan lingkungan kerja yang positif, meningkatkan produktivitas dan mencapai tujuan perusahaan dengan lebih efektif. Sebagai karyawan, memiliki komitmen berarti memiliki kesediaan untuk sepenuhnya berdedikasi,bekerja dengan baik dan memprioritaskan perusahaan agar terciptanya kinerja yang meningkat.

Berdasarkan latar belakang yang dijabarkan diatas,maka dilakukanlah penelitian yang berjudul :

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN YANG DIMEDIASI OLEH *EMPLOYEE ENGAGEMENT* SERTA TINJAUANNYA DARI SUDUT PANDANG ISLAM (STUDI PADA PT. BHAKTI SEJAHTERA)

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka perumusan masalah

pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada karyawan PT.Bhakti Sejahtera?
2. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan PT.Bhakti Sejahtera?
3. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap *employee engagement* pada karyawan PT.Bhakti Sejahtera?
4. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap *employee engagement* pada karyawan PT.Bhakti Sejahtera ?
5. Bagaimana pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan pada karyawan PT.Bhakti Sejahtera?

6. Bagaimana *employee engagement* memediasi pengaruh kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan PT.Bhakti Sejahtera?
7. Bagaimana *employee engagement* memediasi pengaruh motivasi kerja dengan kinerja karyawan PT.Bhakti Sejahtera?
8. Bagaimana sudut pandang Islam mengenai kecerdasan emosional, motivasi kerja, *employee engagement* dan kinerja karyawan PT. Bhakti Sejahtera?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada karyawan PT.Bhakti Sejahtera.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan PT.Bhakti Sejahtera.
3. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap *employee engagement* pada karyawan PT.Bhakti Sejahtera.
4. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap *employee engagement* pada karyawan PT.Bhakti Sejahtera.

5. Untuk mengetahui pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan pada karyawan PT.Bhakti Sejahtera.
6. Untuk mengetahui pengaruh *employee* memediasi hubungan kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan PT.Bhakti Sejahtera.
7. Untuk mengetahui pengaruh *employee engagement* memediasi hubungan motivasi kerja dengan kinerja karyawan PT.Bhakti Sejahtera.
8. Untuk mengetahui sudut pandang Islam mengenai kecerdasan emosional, motivasi kerja, *employee engagement* dan kinerja karyawan PT.Bhakti Sejahtera.

1.4.Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis

Proses dan hasil penelitian ini bagi penulis diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan dengan melihat, mengamati, menganalisis serta menerapkan berbagai ilmu pengetahuan yang telah diperoleh dalam berbagai kegiatan perkuliahan.

2. Bagi Perusahaan

Dapat dijadikan bahan informasi dan masukan bagi PT. Bhakti Sejahtera untuk memberikan dukungan yang baik kepada karyawan dalam mengelola sumber daya manusia (SDM) agar kinerja karyawan meningkat tiap periodenya.

3. Manfaat Akademis

- a. Dapat mengembangkan ilmu pengetahuan sumber daya manusia khususnya mengenai kinerja karyawan.
- b. Sebagai bahan acuan untuk penelitian selanjutnya mengenai Pengaruh kecerdasan emosional motivasi dan employee engagement terhadap kinerja karyawan.