

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan hal yang paling penting yang harus dimiliki dalam suatu organisasi atau perusahaan, sedangkan manajemen yang efektif merupakan kunci bagi keberhasilan organisasi. Oleh karena itu, suatu organisasi diharapkan dapat mempersiapkan diri dalam mengelola organisasinya, terutama sumber daya manusia dalam menghadapi persaingan dari perusahaan sejenis maupun perusahaan lainnya secara global. Peningkatan kinerja karyawan perlu dilakukan untuk memaksimalkan peranan tenaga kerja di dalam perusahaan.

Menurut Bhaskara dan Shandroto (Purwanti, 2019) mengatakan bahwa kinerja merupakan perbandingan antara hasil kerja yang dapat dilihat secara nyata dengan standar kerja yang telah ditetapkan. Kinerja karyawan dapat diukur melalui hasil kerja, tugas dan hasil kegiatan yang memiliki kurun waktu tertentu. Kinerja karyawan sendiri merupakan hasil pekerjaan yang berkaitan dengan suatu perusahaan. Kinerja sendiri merupakan perilaku nyata dari seorang karyawan untuk dapat mencapai hasil kerja yang maksimal yang ditampilkan sebagai salah satu prestasi kerja dan tanggung jawab yang telah diberikan perusahaan. Kinerja sangat berpengaruh terhadap keberhasilan sebuah perusahaan, maka dari itu karyawan dituntut untuk memiliki kemampuan sehingga karyawan dapat mewujudkan sasaran dan tujuan sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Upaya yang dapat dilakukan untuk menciptakan kinerja yang tinggi yaitu dengan adanya peningkatan kerja yang optimal dan mampu mendayagunakan potensi sumber daya manusia yang dimiliki oleh karyawan guna menciptakan tujuan organisasi, sehingga akan memberikan kontribusi positif bagi perkembangan organisasi. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu faktor pengetahuan, keterampilan dan kemampuan sangat diperlukan untuk mendukung suatu kinerja. Pengetahuan, keterampilan dan kemampuan merupakan kompetensi yang bersifat supervisial, yaitu karakter mendasari seseorang untuk mampu menunjukkan kinerja yang efektif atau superior di dalam pekerjaan dan tugasnya.

Salah satu aspek pribadi yang merupakan kompetensi adalah komunikasi antar pribadi, dengan komunikasi antar pribadi yang baik dalam suatu organisasi, maka dapat memberikan motivasi karyawan dengan memberikan penjelasan kepada karyawan tentang apa yang harus mereka kerjakan dan apa yang dapat dilakukan karyawan untuk meningkatkan kinerjanya. Komunikasi antar pribadi sering juga disebut dengan hubungan interpersonal. Di dalam sebuah organisasi hubungan interpersonal sangat dibutuhkan karena sebagai hubungan antar pribadi dan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia sebagai makhluk sosial karena pada dasarnya kita tidak bisa hidup sendiri atau menjalin hubungan dengan diri kita saja. Sejak kita lahir sampai tumbuh dewasa kita terus melakukan

hubungan interpersonal dan sebagian waktu dalam hidup kita digunakan untuk melakukan hubungan interpersonal. Tujuan dibinanya hubungan antar pribadi dalam organisasi yaitu untuk mencegah timbulnya konflik terutama konflik antar pribadi dalam organisasi tersebut yang biasanya dapat merugikan kelangsungan aktivitas organisasi. Manfaat dari hubungan antar pribadi yang baik pada suatu organisasi adalah setiap masalah dapat diselesaikan dengan penuh kekeluargaan, adanya saling menghargai dan percaya antar karyawan, pelaksanaan pekerjaan diliputi oleh suasana santai dan keakraban.

Selanjutnya pelatihan atau training juga merupakan salah satu faktor yang menyebabkan peningkatan kinerja karyawan. Menurut pendapat Supatmi et al., (2014) bahwa pelatihan atau training adalah suatu proses pendidikan jangka pendek yang menggunakan sistematis dan terorganisasi, pegawai non manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan yang terbatas. Pelatihan akan membawa dampak baik terhadap kinerja karyawan walaupun tidak selalu membawa dampak besar namun pelatihan diharapkan membawa perubahan bagi karyawan. Pelatihan akan mendorong karyawan untuk bekerja lebih giat dan cekatan dalam melakukan pekerjaan dalam perusahaan yang akan meningkatkan kinerja karyawan. Dengan adanya pelatihan yang baik, maka akan tercipta kondisi kerja yang nyaman dan bersemangat. Pelatihan adalah proses secara sistematis mengubah tingkah laku karyawan untuk mencapai tujuan organisasi. Pelatihan berkaitan dengan keahlian dan kemampuan karyawan untuk melaksanakan pekerjaan saat ini. Pelatihan tidak hanya dilakukan untuk karyawan yang kinerjanya turun, tetapi juga diberlakukan untuk karyawan baru yang membutuhkan pelatihan untuk menunjang awal karirnya dan agar dapat cepat beradaptasi terhadap lingkungan kerja. Pelatihan juga akan memberikan kesempatan bagi karyawan untuk mengembangkan keahlian dan kemampuan dalam bekerja agar apa yang diketahui dan dikuasai dapat membantu karyawan untuk mengerti apa yang seharusnya dikerjakan. Setiap orang memiliki kemampuan masing-masing, akan tetapi kemampuan yang dimiliki belum tentu sesuai dengan spesifikasi yang dicari dan dibutuhkan oleh perusahaan. Maka dari itu penting bagi perusahaan untuk melaksanakan pelatihan agar karyawan tahu apa yang seharusnya dilakukan dan bagaimana melakukannya.

Juga termasuk faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu organisasi adalah dengan memperhatikan lingkungan kerja. Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan, misalnya kebersihan, kerapian, dan lain sebagainya. Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan merupakan suatu kondisi pekerjaan untuk memberikan suasana dan situasi kerja karyawan yang nyaman dalam pencapaian tujuan yang diinginkan oleh suatu perusahaan. Kondisi kerja yang tidak baik dapat menyebabkan karyawan mudah sakit, mudah stres, sulit berkonsentrasi dan menurunnya produktivitas kerja. Jika ruangan kerja tidak nyaman, panas, sirkulasi

udara kurang memadai, ruangan kerja terlalu padat, lingkungan kerja kurang bersih, berisik, tentu besar pengaruhnya pada kenyamanan kerja karyawan. Dalam mencapai kenyamanan tempat kerja antara lain dapat dilakukan dengan memelihara prasarana fisik seperti kebersihan yang selalu terjaga, penerangan cahaya yang cukup, ventilasi udara dan tata ruang yang nyaman. Penyediaan lingkungan kerja secara nyaman akan mampu memberikan kepuasan kepada karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukan dan memberikan kesan yang mendalam bagi karyawan yang pada akhirnya karyawan akan mempunyai kinerja yang baik.

Menurut Martin (Ridhawati, 2016) kinerja karyawan tidak hanya dilihat dari kemampuan kerja yang sempurna, tetapi juga kemampuan menguasai dan mengelola diri sendiri serta kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain. Kemampuan tersebut oleh Daniel Goleman disebut dengan *Emotional Intelligence* atau kecerdasan emosi. Goleman (2006) menyatakan bahwa setinggi-tingginya kecerdasan intelektual menyumbang kira-kira 20% bagi faktor-faktor yang menentukan sukses individu dalam hidupnya. Sedangkan 80% diisi oleh kekuatan-kekuatan lain termasuk diantaranya kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional adalah situasi dimana seseorang harus mampu mengendalikan diri, semangat, emosi dan bertahan menghadapi stres yang bisa saja terjadi dikarenakan hal apapun baik di dalam lingkungan kerja maupun di luar lingkungan kerja yang akan membawa dampak yang buruk ke depannya.

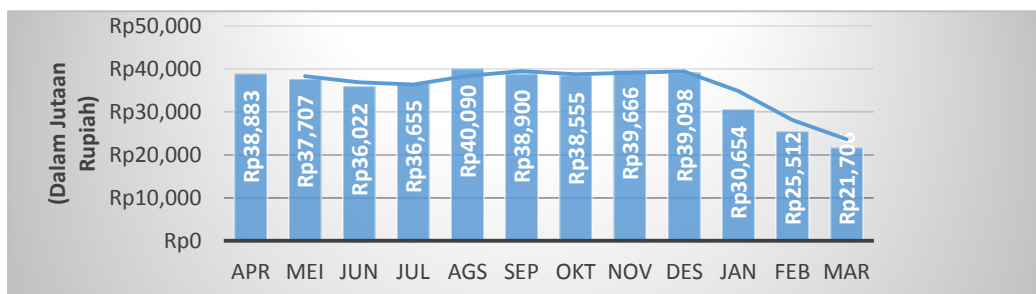
Kinerja karyawan akhir-akhir ini tidak hanya dilihat oleh faktor intelektualnya saja tetapi juga ditentukan oleh faktor emosinya. Seseorang yang dapat mengontrol emosinya dengan baik maka akan dapat menghasilkan kinerja yang baik pula. Kemudian Goleman dalam Ridhawati (2016) mengemukakan bahwa kemampuan kecerdasan emosional adalah kemampuan memantau dan mengendalikan perasaan sendiri dan orang lain serta menggunakan perasaan-perasaan tersebut untuk memandu pikiran dan tindakan, sehingga kecerdasan emosi sangat diperlukan untuk sukses dalam bekerja dan menghasilkan kinerja yang menonjol dalam pekerjaan. Tetapi ketika dibandingkan antara kemampuan teknis, IQ dan kecerdasan emosional sebagai penentu kinerja yang cemerlang tersebut, maka kecerdasan emosional menduduki porsi lebih penting dua kali dibandingkan yang lain pada seluruh tingkat jabatan.

Seiring pertumbuhan ekonomi di Indonesia yang diikuti pertumbuhan di bidang infrastruktur menjadi bagian yang tidak terpisahkan khususnya dikaitkan dengan letak geografis Indonesia sebagai tempat aktivitas perekonomian. Realisasi jasa konstruksi dan industri umum akan mendorong pemanfaatan alat-alat berat yang selanjutnya membawa konsekuensi penyiapan SDM yang sesuai dengan keahliannya. Alat berat dipakai untuk melaksanakan pekerjaan-pekerjaan konstruksi pertambangan, industri umum, pertanian, kehutanan, dan bidang-bidang pekerjaan lainnya.

Di sisi lain, sumber daya manusia baik sebagai operator maupun mekanik perawatan dan perbaikan alat berat yang dibutuhkan di sektor pekerjaan tersebut juga harus diperhatikan. Semakin banyaknya unit kendaraan yang terjual, maka konsekuensinya adalah peningkatan pelayanan purna jual juga ditingkatkan. Dalam hal ini peningkatan kualitas karyawan/*man power* bagian *service and maintenance* akan berimbas pada perusahaan. Peningkatan kualitas, efektivitas dan efisiensi tidak hanya tergantung pada teknologi mesin-mesin modern, modal yang cukup dan adanya bahan baku yang bermutu saja. Namun semua faktor tersebut tidak akan terjadi apa-apa tanpa adanya dukungan dari sumber daya manusia yang baik dan bisa mengembangkan kemampuan dan keahlian mereka serta dapat menunjukkannya dalam peningkatan kinerja karyawan.

PT. Mitra Teknindo Sejati merupakan perusahaan yang bergerak dalam memasarkan berbagai jenis alat berat baik dalam unit maupun suku cadang serta memberikan *general service* pada konsumen. Oleh karena itu hubungan dengan konsumen sebagai pemakai alat-alat berat harus tetap menjadi perhatian khusus dari pihak perusahaan. Hal ini disebabkan alat-alat berat tersebut merupakan produk yang memiliki nilai teknis yang tahan lama yang bersifat *service goods*, karena dalam penanganannya memerlukan pelayanan khusus dalam. Namun permasalahan mendasar pada PT. Mitra Teknindo Sejati adalah SDM yang tidak memadai. Hal ini dapat diatasi apabila sumber daya manusia di dalamnya memiliki kompetensi yang memadai. Oleh karena itu setiap organisasi akan selalu berusaha meningkatkan kinerja karyawannya. Dalam peningkatan kinerja karyawan, agar PT. Mitra Teknindo Sejati mampu menjadi perusahaan yang memiliki daya saing, perlu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya adalah hubungan interpersonal, pelatihan, lingkungan kerja maupun kecerdasan emosional.

Berikut adalah daftar tabel pendapatan PT. Mitra Teknindo Sejati dalam kurun waktu 1 tahun dari bulan April 2019 s/d Maret 2020, yang data tabelnya seperti dibawah ini:

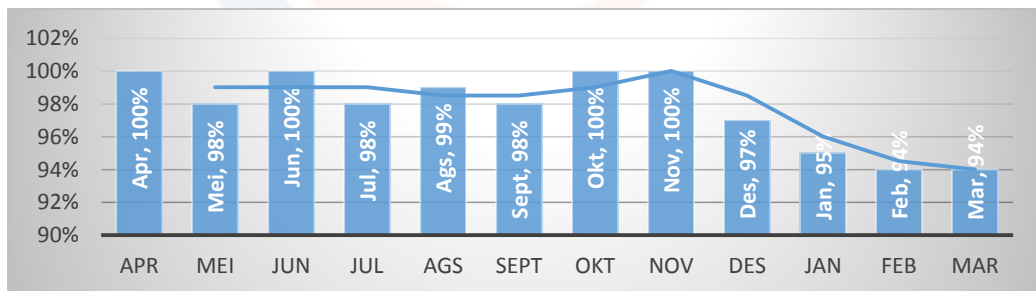


Sumber : Observasi Internal PT. Mitra Teknindo Sejati

Gambar 1.1 Grafik Pendapatan PT. Mitra Teknindo Sejati Periode April 2019 s/d Maret 2020

Dari hasil observasi diatas maka dapat dilihat bahwa selama 3 bulan terakhir PT. Mitra Teknindo Sejati mengalami penurunan pendapatannya berturut-turut yaitu pada bulan Januari 2020 menjadi sebesar Rp. 30.653.876.567, pada bulan Februari 2020 menjadi sebesar Rp. 25.511.778.654 dan pada bulan Maret 2020 menjadi sebesar Rp. 21.705.100.980. Menurunnya pendapatan perusahaan dapat juga merupakan dampak dari Pandemi Covid-19. Selama pandemi Covid-19, berbagai sektor usaha mengalami tren penurunan yang drastis. Oleh sebab itu, beberapa perusahaan yang telah menjadi pelanggan tetap, terpaksa berhenti berproduksi sementara. Sehingga menyebabkan turunnya permintaan pembelian dan perbaikan alat berat kepada PT. Mitra Teknindo Sejati. Selain itu perbaikan yang membutuhkan pasokan komponen yang diimpor dari luar negeri juga terhambat, menyebabkan proses perbaikan menjadi sulit dan membutuhkan waktu lebih lama. Namun hal tersebut perlu adanya kajian yang lebih mendalam. Dari menurunnya pendapatan muncul suatu permasalahan mengapa terjadi penurunan pendapatan selama 3 (tiga bulan) berturut-turut, apakah faktornya dari kinerja karyawan yang menurun atau ada faktor lain yang berasal dari luar perusahaan.

Selanjutnya absensi karyawan merupakan salah satu faktor yang digunakan untuk menilai kinerja karyawan PT. Mitra Teknindo Sejati. Absensi yang diberlakukan oleh PT. Mitra Teknindo Sejati adalah sistem *fingerprint*, apabila dalam satu hari tidak ada keterangan apapun maka karyawan tersebut dinyatakan absen. Berikut peneliti sajikan grafik tingkat kehadiran karyawan bagian tenaga mekanik dalam kurun waktu 1 tahun periode bulan April 2019 s/d Maret 2020 seperti dibawah ini:



Sumber : Observasi Internal PT. Mitra Teknindo Sejati

Gambar 1.2 Grafik Presentase Kehadiran Karyawan PT. Mitra Teknindo Sejati Periode April 2019 s/d Maret 2020

Dari gambar 1.2 dapat terlihat kenaikan dan penurunan kehadiran karyawan. Dari bulan April hingga November terjadi perubahan yang fluktuatif antara 100% hingga 98%. Namun pada bulan Desember hingga Maret terjadi penurunan yang signifikan dari 97% hingga 94%. Sebagian dari karyawan tidak hadir dengan berbagai alasan disaat karyawan lain menjalankan tugas. Kehadiran karyawan memberi pengaruh yang cukup berarti terhadap tingkat kinerja karyawan. Menurunnya kehadiran karyawan bagian tenaga mekanik menyebabkan tidak dapat bekerja maksimal. Angka kehadiran yang rendah

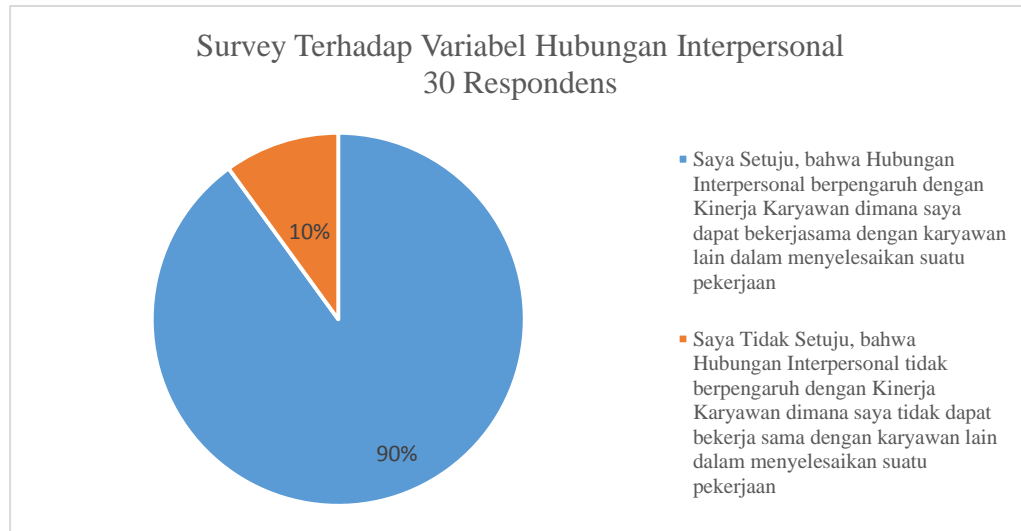
membuat karyawan tidak dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dan sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Sehingga sulit untuk merealisasikan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Setiap perusahaan memiliki cara masing-masing untuk memperbaiki kinerja karyawan dan meningkatkan kualitas kemampuan karyawan, oleh karena itu pihak manajemen menyiapkan strategi khusus untuk menunjang pelayanan yang baik terhadap konsumen. Pembentukan tim *mechanic* dan *mechanic helper* merupakan langkah yang dilakukan oleh manajemen PT. Mitra Teknindo Sejati. Tim ini merupakan karyawan yang bertugas untuk memperbaiki unit alat berat para konsumen apabila mengalami kerusakan dan masih berlanjut hingga saat ini. Mengingat pentingnya tim ini maka pihak manajemen selalu melakukan evaluasi melalui pertemuan rutin dengan tim *mechanic* dan *mechanic helper*. Ini untuk mengetahui apa saja masalah yang dialami selama beroperasi.

Keakraban di dalam tim selalu diupayakan oleh atasan guna menciptakan suasana kerja yang nyaman, dengan adanya keakraban dalam tim maka diharapkan hasil kerja juga baik. Keharmonisan antara rekan kerja dapat dilihat dari banyak hal yang terjadi selama mereka bekerja misalnya saling berbagi masalah pribadi, saling tukar pendapat ketika rapat dan saling membantu dalam bekerja. Hal itu sejalan dengan fitrah manusia selain sebagai makhluk individual juga sebagai makhluk sosial sehingga hubungan interpersonal pasti akan dialami oleh seluruh manusia yang hidup secara normal. Komunikasi yang efektif ditandai dengan hubungan interpersonal yang baik. Komunikasi yang baik dapat meningkatkan saling pengertian, kerjasama dan kepuasan kerja. Karyawan yang mempunyai kompetensi komunikasi yang baik akan mampu memperoleh dan mengembangkan tugas yang diembannya, sehingga tingkat kinerja karyawan menjadi semakin baik. Semakin baik hubungan interpersonal, makin terbuka orang untuk mengungkapkan dirinya makin cermat persepsinya tentang orang lain dan persepsi dirinya. Oleh sebab itu komunikasi merupakan bagian yang penting dalam kehidupan kerja. Menurut pengamatan peneliti, meskipun telah diupayakan sedemikian rupa akan tetapi ketidakcocokan antar individu masih terjadi. Pergesekan pendapat atau perselisihan pandangan membuat kerja tim tidak berlangsung sebagaimana mestinya.

Hal ini masih diperparah dengan adanya senioritas yang berlebihan dari mekanik senior terhadap mekanik junior yang baru masuk bekerja. Hal ini bisa menghambat transfer ilmu mengenai pekerjaan terutama bagi karyawan yang tidak mudah akrab. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan interpersonal yang kurang baik di PT. Mitra Teknindo Sejati. Selain itu terkait dengan hubungan interpersonal, peneliti menemukan bahwa terdapat beberapa faksi atau pengelompokan. Pengelompokan terjadi karena adanya perbedaan dari sisi status sosial, pendidikan, dan penghasilan. Hal ini sangat berpotensi mengganggu hubungan interpersonal karyawan dan kenyamanan kerja dari karyawan lain karena komunikasi individu tidak lancar.

Berdasarkan prasurvey yang dilakukan kepada 30 responden karyawan PT. Mitra Teknindo Sejati yang diberikan pertanyaan terbuka mengenai pendapatnya setuju atau tidak setuju adanya pengaruh hubungan interpersonal terhadap kinerja karyawan serta apakah responden dapat bekerjasama dengan karyawan lain dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, maka diperoleh data seperti gambar 1.3 dibawah ini:



Sumber : Data diolah oleh peneliti 2020

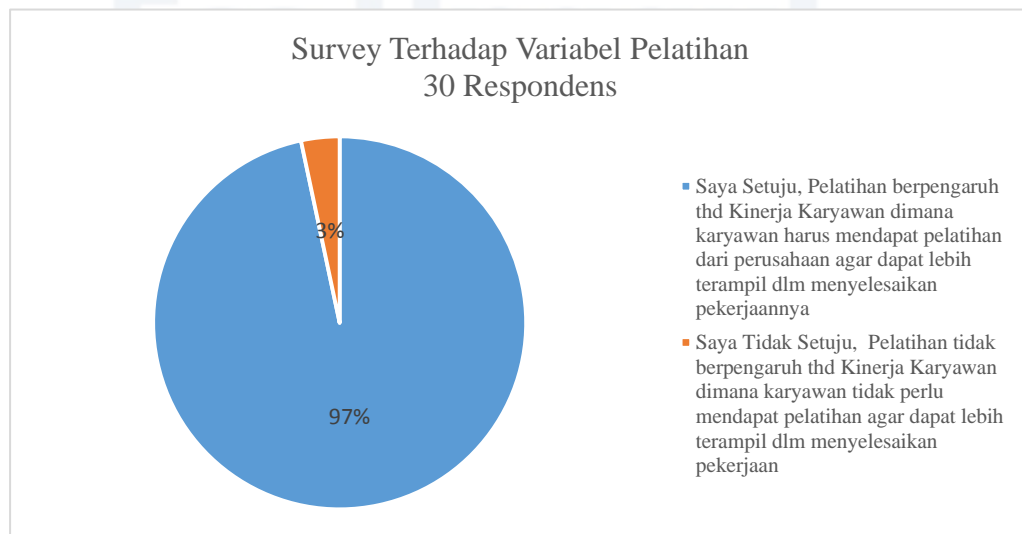
Gambar 1.3 Hasil Data PraSurvey Variabel Hubungan Interpersonal

Dapat dilihat pada gambar 1.3, dimana dari 30 responden karyawan PT. Mitra Teknindo Sejati sebanyak 27 responden atau 90% menyatakan setuju hubungan interpersonal berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan responden dapat bekerjasama dengan karyawan lain dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dan sisanya sebanyak 3 responden atau 10% menyatakan tidak setuju hubungan interpersonal berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan responden tidak dapat bekerjasama dengan karyawan lain dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

Selanjutnya peningkatan kinerja karyawan dapat disebabkan oleh sistem pelatihan yang diterapkan perusahaan. Pelatihan adalah salah satu untuk meningkatkan mutu sumber daya manusia bagi karyawan baru maupun untuk karyawan yang sudah bekerja lama juga perlu mengikuti pelatihan karena adanya tuntutan pekerjaan yang dapat berubah akibat perubahan lingkungan kerja, strategi, dan lain sebagainya. Dari pelatihan yang diikuti oleh karyawan, diharapkan karyawan dapat melakukan perubahan terhadap kinerja. Namun, meskipun pelatihan telah dilakukan, masih ada beberapa kompetensi yang belum dicapai oleh mekanik.

Berdasarkan prasurvey yang dilakukan kepada 30 responden karyawan PT. Mitra Teknindo Sejati yang diberikan pertanyaan terbuka mengenai pendapatnya setuju atau tidak setuju adanya pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan serta perlu tidaknya diadakan pelatihan karyawan dalam suatu perusahaan agar

karyawan lebih terampil di dalam menyelesaikan pekerjaannya, maka diperoleh data seperti gambar 1.4 dibawah ini:



Sumber : Data diolah oleh peneliti 2020

Gambar 1.4 Hasil Data PraSurvey Variabel Pelatihan

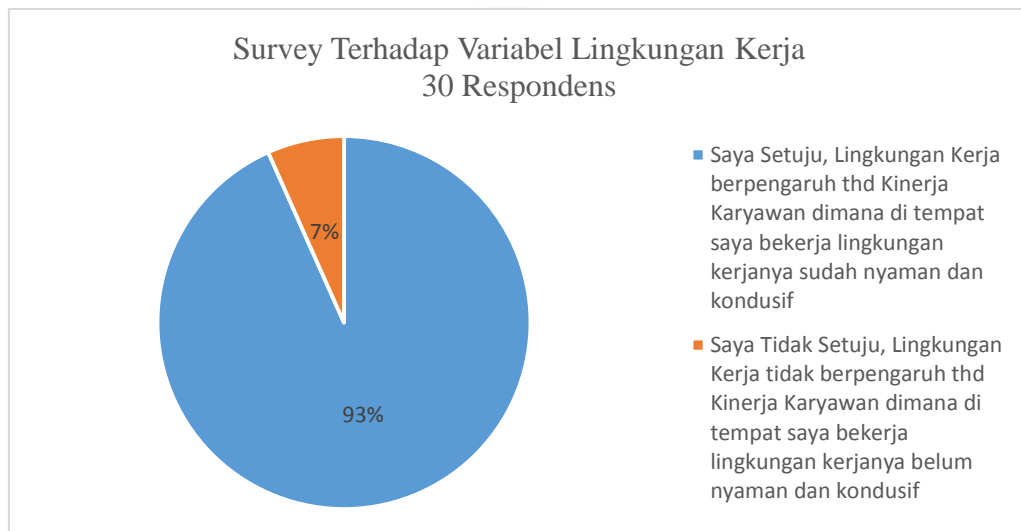
Dapat dilihat pada gambar 1.4, dimana dari 30 responden karyawan PT. Mitra Teknindo Sejati sebanyak 29 responden atau 97% menyatakan setuju pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan perlunya pelatihan diadakan agar karyawan lebih terampil dalam menyelesaikan pekerjaannya dan sisanya sebanyak 1 responden atau 3% menyatakan tidak setuju pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan karyawan tidak perlu mendapat pelatihan dari perusahaan.

Minimnya pengalaman kerja yang dimiliki, tidak lepas pula dari masa kerja di perusahaan tempat mereka bekerja masih baru. Karyawan yang bekerja masih baru masih bergantung seniornya di perusahaan. ketika menyelesaikan pekerjaan yang cukup sulit, sehingga dalam menyelesaikan pekerjaan tidak efektif dan efisien. Setiap karyawan menyadari bahwa pelatihan ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan menambah pengetahuan bagi seluruh karyawan itu sendiri serta dapat meningkatkan karir mereka di perusahaan. Namun demikian, beberapa jenis pelatihan yang dilakukan selama ini dirasa masih belum memberikan hasil yang maksimal bagi perusahaan. Hal ini terlihat tidak meningkatnya pengetahuan beberapa karyawan setelah mengikuti pelatihan dan kurang diterapkan oleh karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya, sehingga beberapa karyawan mengalami penghambatan pada karir mereka untuk menjadi mekanik handal. Hal ini dapat menyebabkan gagalnya suatu pelatihan.

Selanjutnya faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan kerja. Kondisi lingkungan kerja di PT. Mitra Teknindo Sejati cukup kondusif jika dilihat dari lingkungan kerja yang berada dalam ruangan. Namun

karena perusahaan ini juga memberikan pelayanan perbaikan alat berat pula, maka peneliti melihat lingkungan kerja yang berada di workshop ini bisa dikategorikan dalam wilayah berbahaya bagi karyawan dan harus berhati-hati dalam bekerja karena berhubungan langsung dengan alat berat dan peralatan lainnya yang dapat membahayakan keselamatan para karyawan. Oleh karena itu, ada pentingnya perusahaan memperhatikan lingkungan kerja tersebut dan hal ini merupakan suatu masalah yang terjadi.

Berdasarkan prasurvey yang dilakukan kepada 30 responden karyawan PT. Mitra Teknindo Sejati yang diberikan pertanyaan terbuka mengenai pendapatnya setuju atau tidak setuju adanya pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan serta pendapatnya mengenai lingkungan kerja di PT. Mitra Teknindo Sejati saat ini sudah nyaman dan kondusif atau belum, maka diperoleh data seperti gambar 1.5 dibawah ini:



Sumber : Data diolah oleh peneliti 2020

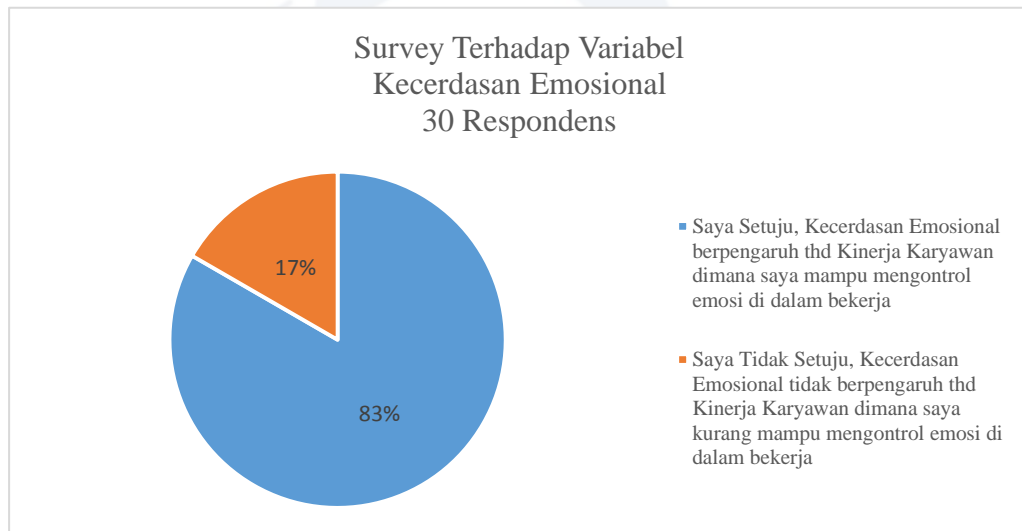
Gambar 1.5 Hasil Data PraSurvey Variabel Lingkungan Kerja

Dapat dilihat pada gambar 1.5, dimana dari 30 responden karyawan PT. Mitra Teknindo Sejati sebanyak 28 responden atau 93% menyatakan setuju lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan lingkungan kerja di PT. Mitra Teknindo Sejati saat ini sudah nyaman dan kondusif serta sisanya sebanyak 2 responden atau 7% menyatakan tidak setuju lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan lingkungan kerja di PT. Mitra Teknindo Sejati saat ini belum nyaman dan kondusif

Terkait dengan kecerdasan emosional pada karyawan PT. Mitra Teknindo Sejati, peneliti menemukan bahwa sebagian besar karyawan menghadapi kesulitan dalam mengatur emosinya terutama pada saat melakukan servis unit alat berat dan *remanufacturing* mesin alat berat, sebab mereka dituntut untuk melakukan tugasnya tanpa ada suatu kesalahan apapun. Ketika sedang melakukan pengerjaan servis, akan tetapi suku cadang (*spare part*) yang dibutuhkan tidak ada stock dan

mengakibatkan para mekanik pun harus menunggu suku cadang (*spare part*) tersebut tiba di workshop dan siap digunakan, maka akan membuat pekerjaan menjadi terhambat, sedangkan pekerjaan tersebut harus diselesaikan secepat mungkin dan konsumen pun tidak dapat menunggu dengan waktu yang begitu lama. Biasanya setiap tim memegang beberapa penanganan kasus perbaikan unit alat berat. Hal tersebut menjadi tekanan bagi karyawan dan menuntut kemampuan karyawan untuk mengatur emosinya tetap tenang. Adanya *deadline* pekerjaan juga menuntut karyawan untuk mampu menjaga emosinya tetap positif dan menggunakan emosinya tersebut sebagai motivasi untuk melaksanakan tugasnya dengan baik dan tepat waktu.

Berdasarkan prasurvey yang dilakukan kepada 30 orang responden karyawan PT. Mitra Teknindo Sejati yang diberikan pertanyaan terbuka mengenai pendapatnya setuju atau tidak setuju adanya pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan serta apakah para responden sudah mampu mengontrol emosinya di dalam bekerja, maka diperoleh data seperti gambar 1.6 dibawah ini:



Sumber : Data diolah oleh peneliti 2020

Gambar 1.6 Hasil Data PraSurvey Variabel Kecerdasan Emosional

Dapat dilihat pada gambar 1.6, dimana dari 30 responden karyawan PT. Mitra Teknindo Sejati sebanyak 25 responden atau 83% menyatakan setuju kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan responden sudah mampu mengontrol emosinya di dalam bekerja serta sisanya sebanyak 5 responden atau 17% menyatakan tidak setuju kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan responden belum mampu mengontrol emosinya di dalam bekerja.

Dari uraian tersebut diatas, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dan mengkaji lebih dalam mengenai kinerja karyawan PT. Mitra Teknindo Sejati berdasarkan beberapa faktor yang telah disebutkan diatas, sekaligus menjadikan judul penelitian ini “**Pengaruh Hubungan Interpersonal,**

Pelatihan, Lingkungan Kerja dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT. Mitra Teknindo Sejati)“.

1.2 Identifikasi, Pembatasan Dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas dalam sub bab ini peneliti akan memaparkan tentang masalah yang terdapat pada penelitian ini. Masalah tersebut akan diidentifikasi dan dirumuskan untuk mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang maka peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya kerjasama antar karyawan didalam bekerja akan menghambat pekerjaan berakibat pekerjaan tidak dapat terselesaikan dengan baik.
2. Rasa senioritas yang muncul di dalam lingkungan kerja menimbulkan rasa tidak nyaman dalam pergaulan.
3. Kurang optimal pelatihan karyawan yang diadakan perusahaan sehingga berakibat keahlian karyawan akan berkurang dan target perusahaan tidak tercapai.
4. Kecakapan kerja setiap tim yang berbeda membuat sebagian tim merasa lebih lelah dari tim lainnya, karena harus melakukan *back up* terhadap tugas yang tertunda. Hal ini mengakibatkan permasalahan terhadap hubungan antar individu.
5. Lingkungan kerja yang kurang mendukung produktivitas kerja, yaitu ruang kerja yang tidak terlalu luas sehingga tidak leluasa dalam bekerja berakibat karyawan tidak dapat berkonsentrasi di dalam bekerja.
6. Karyawan yang kurang dapat mengontrol emosinya di dalam bekerja akan berakibat kurang nyamannya suasana kerja.

1.2.2 Pembatasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah Pengaruh hubungan interpersonal, pelatihan, lingkungan kerja dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan (Studi Kasus pada PT. Mitra Teknindo Sejati).

1.2.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan pembatasan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah ada pengaruh hubungan interpersonal terhadap kinerja karyawan pada PT. Mitra Teknindo Sejati ?
2. Apakah ada pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan pada PT. Mitra Teknindo Sejati ?

3. Apakah ada pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Mitra Teknindo Sejati ?
4. Apakah ada pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT. Mitra Teknindo Sejati ?
5. Apakah ada pengaruh hubungan interpersonal, pelatihan, lingkungan kerja dan kecerdasan emosional secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan pada PT. Mitra Teknindo Sejati ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, tujuan penelitian yang hendak dicapai oleh penulis yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana hubungan interpersonal terhadap kinerja karyawan pada PT. Mitra Teknindo Sejati.
2. Untuk mengetahui bagaimana pelatihan terhadap kinerja karyawan pada PT. Mitra Teknindo Sejati.
3. Untuk mengetahui bagaimana lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Mitra Teknindo Sejati.
4. Untuk mengetahui bagaimana kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT. Mitra Teknindo Sejati.
5. Untuk mengetahui bagaimana hubungan interpersonal, pelatihan, lingkungan kerja dan kecerdasan emosional secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan pada PT. Mitra Teknindo Sejati.

1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, permasalahan, serta tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan, antara lain:

1.4.1 Kegunaan Akademik/Teoritis

Penelitian diharapkan menambah pengetahuan dan berdampak pada perkembangan ilmu manajemen sumber daya manusia. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi, baik teoritis maupun empiris kepada pihak-pihak yang akan melakukan penelitian mengenai kinerja karyawan dan faktor yang memengaruhinya.

1.4.2 Kegunaan Empiris/Praktis

1. Bagi peneliti

Sebagai tambahan pengetahuan dalam memperluas wawasan khususnya tentang hubungan interpersonal, pelatihan, lingkungan kerja, kecerdasan emosional, kinerja karyawan serta mengetahui sejauh mana hubungan antara teori yang diperoleh di perkuliahan dengan kondisi nyata yang ada di lapangan.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pada PT. Mitra Teknindo Sejati yang dapat digunakan sebagai:

- 1) Perusahaan mendapatkan gambaran tentang ada-tidaknya dan seberapa besar pengaruh hubungan interpersonal, pelatihan, lingkungan kerja dan kecerdasan emosional baik masing-masing maupun bersama-sama terhadap kinerja karyawan.
- 2) Perusahaan dapat memanfaatkan hasil penelitian ini untuk membuat kebijakan dalam mempersiapkan suatu peraturan di lingkungan perusahaannya mengenai sistem yang dapat meningkatkan kinerja karyawannya.

3. Bagi Akademisi

Sebagai tambahan literatur kepustakaan universitas di bidang penelitian tentang hubungan interpersonal, penelitian, lingkungan kerja dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.

4. Bagi Pihak Lain

Sebagai bahan referensi bagi pihak lain yang ingin mengadakan penelitian sejenis pada masa yang akan datang.