

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era yang semakin modern menuntut perusahaan untuk dapat mengambil keputusan yang tepat, keputusan tersebut mengenai bagaimana mengelola sumber daya manusia untuk dapat meningkatkan efektivitas kerja dalam perusahaan. Dalam pengambilan keputusan yang tepat, merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan untuk mengelola fungsi-fungsi manajemen. Bagaimana mengelola sumber daya manusia agar dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja. Efektivitas atau keberhasilan perusahaan bisa dilihat dari kinerja yang telah dicapai oleh karyawannya, oleh sebab itu perusahaan sebaiknya memperhatikan karyawan agar para karyawannya mampu menampilkan kinerja yang optimal karena baik buruknya kinerja karyawan yang dicapai akan berpengaruh pada kinerja dan keberhasilan perusahaan secara keseluruhan.

Tercapainya visi dan misi serta tujuan organisasi tidak hanya tergantung pada peralatan modern, sarana dan prasarana yang lengkap, tetapi justru lebih tergantung pada manusia atau karyawan yang melaksanakan pekerjaan tersebut. Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawannya. Organisasi atau perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, dengan harapan apa yang menjadi tujuan organisasi akan tercapai yaitu kinerja karyawan.

Permasalahan mengenai kinerja merupakan permasalahan yang akan selalu dihadapi oleh pihak manajemen perusahaan, karena itu manajemen perlu

mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan tersebut akan membuat manajemen perusahaan dapat mengambil berbagai kebijakan yang diperlukan, sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawannya agar sesuai dengan harapan perusahaan.

Kinerja karyawan merupakan permasalahan yang selalu dihadapi oleh setiap perusahaan, Ravianto (1998: 20) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya yaitu pendidikan dan latihan, disiplin, sikap dan aktivitas kerja, motivasi, masa kerja, gizi dan kesehatan, tingkat penghasilan, jaminan sosial, lingkungan kerja, teknologi dan sarana produksi, kesempatan kerja, serta kebutuhan untuk berprestasi. Faktor-faktor tersebut berpengaruh terhadap karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya, sehingga hasil akhirnya adalah kinerja karyawan itu sendiri, apakah akan semakin baik atau semakin buruk. 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.

Sebagai gambaran permasalahan kinerja PT PLN (Persero) distribusi Surabaya Utara sebagai penyedia layanan energi listrik bagi masyarakat dituntut untuk selalu memberikan kualitas dalam proses manajerialnya dan proses pelayanan terhadap masyarakat, sehingga masyarakat sebagai konsumen akan merasa terpuaskan. Dengan konsumen yang luas, semakin menuntut perusahaan senantiasa memberikan pelayanan yang baik, sehingga beban kerja karyawan menjadi lebih besar. Seorang karyawan harus menjalankan tugas sebagaimana tuntutan dan target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Namun

di sisi lain, karyawan juga merupakan makhluk sosial yang tidak lepas dan persoalan hidup. Dengan adanya tugas rutin dan monoton serta keadaan lingkungan kerja dengan berbagai karakteristik mengharuskan karyawan untuk selalu menjaga keadaan psikologisnya sendiri. Kondisi-kondisi seperti inilah yang dapat menimbulkan rasa tertekan pada karyawan, sehingga karyawan mudah sekali mengalami *burnout* yang pada akhirnya akan menurunkan kinerja para karyawan. *Burnout* adalah sebuah sindrom kelelahan emosional, karena menghadapi konsumen yang sering menuntut tidak adanya keluhan-keluhan, hal ini yang dapat terjadi pada individu-individu yang bekerja dalam sebuah organisasi atau PT PLN (Persero) Distribusi Surabaya Utara. Perubahan sikap dan perilaku dalam bentuk reaksi menarik diri secara psikologis dari pekerjaan, seperti menjaga jarak atau bersikap sinis dengan klien, membolos, sering terlambat. Perubahan sikap tersebut di atas hal ini disebabkan menurunnya kecedasan intelektual, emosional, dan spiritual.

Saat ini tidak hanya kecedasan intelektual saja yang diperlukan untuk mencapai keberhasilan, akan tetapi diperlukan juga keunggulan lain untuk menjadi yang lebih unggul, yaitu kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual. Kecerdasan intelektual merupakan suatu kemampuan mental yang penting dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan, dipahami karena dalam bekerja bukan hanya tindakan-tindakan untuk melaksanakan pekerjaan tetapi juga kecerdasan dalam memecahkan masalah.

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan individu untuk mengenal emosi diri sendiri, emosi orang lain, memotivasi diri sendiri, dan mengelola dengan baik emosi pada diri sendiri dalam berhubungan dengan orang lain (Golleman, 1999). Emosi adalah perasaan yang dialami individu

sebagai reaksi terhadap rangsang yang berasal dari dirinya sendiri maupun dari orang lain. Emosi tersebut beragam, namun dapat dikelompokkan kedalam kategori emosi seperti; marah, takut, sedih, gembira, kasih sayang dan takjub (Santrock, 1994).

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk mengendalikan emosi, kemampuan untuk menguasai diri untuk tetap dapat mengambil keputusan dengan tenang. Orang yang emosinya paling terkendali akan paling disegani dan dihormati, begitu pula sebaliknya.

Kecerdasan spiritual merupakan pada jiwa manusia yang memberikan kemampuan untuk melihat nilai positif dalam setiap masalah. Tanda-tanda dari kecerdasan spiritual mencakup tingkat kesadaran diri yang tinggi, kualitas hidup, kengganannya untuk menyebabkan kerugian.

Kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual tak terpisahkan dalam kehidupan seseorang, ketiga kecerdasan tersebut saling melengkapi. Kecerdasan tidak dapat dipisahkan dari ilmu karena orang yang cerdas biasanya adalah orang yang berilmu, demikian juga orang yang berilmu akan menjadi orang yang cerdas. Orang yang mempunyai kecerdasan, baik itu kecerdasan intelektual maupun kecerdasan emosional akan kurang sempurna bila tidak mempunyai kecerdasan spiritual. Apabila mempunyai kecerdasan spiritual yang tinggi maka dia diharapkan dapat berbuat baik untuk dirinya maupun kepada orang lain.

Kinerja pelayanan merupakan sebuah hasil jasa yang telah dicapai oleh setiap karyawan atau kelompok perusahaan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Posisi kualitas dalam kinerja pelayanan terletak sejauh mana kesesuaian pelanggan terhadap kondisi nyata.

Sekarang ini perusahaan dituntut agar selalu meningkatkan kinerja perusahaan, untuk itu PLN terus berusaha meningkatkan kinerja pelayanan dalam menyediakan listrik. Melihat banyaknya keluhan-keluhan dari pelanggan mengenai pelayanan listrik selama ini. Perusahaan berupaya meningkatkan ketersediaan daya di satuan sistem ketenagalistrikan, merehabilitasi jaringan, serta menawarkan inovasi produk dan layanan dilakukan diseluruh unit pelayanan serupa.

Pengembangan teknologi informasi sangat berpengaruh terhadap peningkatan kebutuhan dan keinginan masyarakat modern akan suatu layanan yang mampu memberi kemudahan, kecepatan, dan kepraktisan dalam berinteraksi. Masyarakat dewasa ini sangat membutuhkan segalanya menjadi lebih mudah. Teknologi adalah jantung kegiatan saat ini. Menyikapi tuntutan tersebut PT PLN (Persero) mengembangkan suatu produk layanan berbasis teknologi informasi yang disebut “Prabayar” atau “Listrik Prabayar” atau sering sebut dengan token.

PLN memiliki peranan yang sangat penting bagi masyarakat luas. Sejalan dengan perkembangan teknologi yang sangat cepat, sejumlah program telah dikembangkan PLN guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. PLN telah mengeluarkan program terbaru yaitu Program Listrik prabayar. Tetapi listrik prabayar masih belum bisa menggantikan listrik pasca bayar di kalangan masyarakat. Padahal dengan berbagai kelebihan listrik prabayar merupakan inovasi dari listrik pasca bayar, serta masih terdapat keluhan dan komentar tentang layanan jasa listrik prabayar, khususnya dikota Surabaya. karena itu perlu adanya peninjauan terhadap konsumen untuk meningkatkan kualitas listrik prabayar. Berdasarkan hal tersebut di atas

karyawan dituntut menunjukkan kecerdasan Intelektual, Emosional, dan Spiritual agar dapat meningkatkan kinerja.

Sistem prabayar merupakan konsep system pelayanan baru bagi PT. PLN (Persero). Sistem prabayar menjadi pilihan PT. PLN (Persero) karena banyak manfaat yang bisa didapat oleh pelanggan maupun oleh PT. PLN (Persero), yaitu melakukan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi kepada kepuasan pelanggan, dan pemegang saham. Sebagai salah satu BUMN besar di Indonesia sudah seharusnya setiap karyawan memiliki kinerja yang baik.

Dimana aspek-aspek kinerja karyawan yang dinilai pada perusahaan ini yaitu komitmen kepada PT PLN Distribusi Surabaya, orientasi kepada pelanggan, kerjasama dalam tim, keteraturan dan keakuratan, kepemimpinan, pengembangan bawahan dan pengambilan keputusan. Berdasarkan hasil Key Performance Indicator (KPI), kinerja karyawan mengalami fluktuasi setiap tahunnya baik yang terlihat pada setiap indikator maupun rata-rata kinerja secara umum. Selain itu, masih ada sebagian karyawan yang aspek-aspek kinerjanya dinilai masih berada di bawah standar kompetensi, seperti pada aspek orientasi pada pelanggan, kerjasama dalam tim serta keteraturan dan keakuratan dalam bekerja. Sementara yang menjadi harapan perusahaan adalah kinerja karyawan meningkat meningkat secara stabil setiap tahunnya, bahkan jika dapat, kinerja karyawan diharapkan berada diatas standar kompetensi yang telah ditetapkan. Untuk dapat meningkatkan kinerja maka aspek kecerdasan intelektual juga perlu ditingkatkan, seperti kemampuan mengingat, kemampuan numerik, memberikan informasi-informasi baru dan kemampuan menyelesaikan masalah, agar orientasi karyawan terhadap pelanggan semakin baik dan karyawan juga memiliki

keteraturan dan keakuratan dalam bekerja. Karyawan juga harus memiliki kecerdasan emosional yang baik dengan memiliki rasa empati terhadap sesama, kemampuan mengendalikan emosi dan membangun hubungan yang baik dengan orang lain, sehingga karyawan dapat bekerja sama dengan baik dalam tim, dan dengan membawa nilai-nilai spiritualitas dalam bekerja, maka akan membuat karyawan merasa hidup dan pekerjaannya lebih bermakna dan sadar akan tanggungjawabnya.

Mengingat sangat pentingnya kecerdasan intelektual, emosional, dan spiritual maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Emosional, dan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Distribusi Surabaya Utara”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas maka dapat dirumuskan ke dalam rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kecerdasan intelektual berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Distribusi Surabaya Utara ?
2. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Distribusi Surabaya Utara?
3. Apakah kecerdasan spiritual berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Distribusi Surabaya Utara?
4. Apakah kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Distribusi Surabaya Utara?

5. Dari ke tiga variabel yang terdiri dari Kecerdasan intelektual, emosional, dan spiritual manakah yang lebih berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Distribusi Surabaya Utara?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan rumusan masalah tersebut di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan intelektual terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Distribusi Surabaya Utara.
2. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Distribusi Surabaya Utara.
3. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Distribusi Surabaya Utara.
4. Untuk mengetahui kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual pengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Distribusi Surabaya Utara.
5. Untuk mengetahui ke tiga variabel yang terdiri dari kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual manakah yang lebih berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Distribusi Surabaya Utara.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan

Dapat memberikan pertimbangan bagi manajemen perusahaan yang berkaitan dengan kinerja karyawan di masa mendatang.

2. Bagi Perguruan Tinggi

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan keilmuan dan sebagai masukan bagi pengembangan kurikulum khususnya di bidang ilmu ekonomi manajemen khususnya konsentrasi manajemen sumber daya manusia.

3. Bagi peneliti

Sebagai wacana dan memperlus wawasan bagi kegiatan ilmu manajemen dalam rangka mengelola sumber daya manusia, sehingga teori yang telah diperoleh selama perkuliahan dapat diaplikasikan ke dalam instansi yang menjadi rujukan peneliti sebagai bahan kajian ini.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi, khususnya tentang kecerdasan intelektual, emosional, spiritual, dan kinerja karyawan.