

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang memegang peranan penting dalam segala bidang, baik ekonomi, sosial dan budaya. Sumber Daya Manusia dapat menentukan keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Oleh karena itu, aset penting tersebut harus ditingkatkan secara maksimal sehingga akan terwujud tenaga kerja yang optimal dan kompeten. Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peran tenaga kerja secara efisien dan efektif sehingga tercapai tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan individu atau organisasi. Keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja karyawan atau hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Fitria, 2016).

Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan organisasi. Tingkat kinerja karyawan yang tinggi akan berdampak positif pada pencapaian tujuan organisasi, sehingga berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan kinerja tersebut. Salah satu faktor penting yang memengaruhi kinerja karyawan adalah kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional mengacu pada kemampuan seseorang dalam mengidentifikasi, memahami, mengelola, dan memanfaatkan emosi secara efektif, baik emosi diri sendiri maupun orang lain.

Kemampuan ini menjadi semakin penting di era modern, dimana dinamika kerja menuntut kemampuan interaksi sosial yang baik dan pengelolaan emosi yang efektif. Karyawan dengan kecerdasan emosional yang tinggi cenderung mampu mengatasi tekanan kerja, membangun hubungan yang harmonis dengan rekan kerja, dan memiliki motivasi yang kuat untuk mencapai hasil kerja yang optimal (Rahmawati, 2022). Namun, pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan tidak bersifat langsung, melainkan dapat dimediasi oleh faktor-faktor lain, salah satunya adalah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan perilaku sukarela karyawan yang melampaui tanggung jawab formal mereka dan tidak secara langsung diakui oleh sistem penghargaan organisasi. Perilaku ini, seperti membantu rekan kerja, menunjukkan kesediaan untuk bekerja sama, dan mengambil inisiatif, berkontribusi pada peningkatan efektivitas organisasi secara keseluruhan (Wibowo, 2016). Karyawan yang terlibat dalam OCB cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik karena mereka lebih peduli terhadap kesejahteraan kolektif dan keberhasilan organisasi.

Kecerdasan emosional diyakini memiliki peran penting dalam mendorong munculnya OCB. Karyawan dengan tingkat kecerdasan emosional yang tinggi lebih mampu memahami dan merespons kebutuhan emosional rekan kerja, yang pada gilirannya mendorong mereka untuk terlibat dalam perilaku OCB. Oleh karena itu, OCB dapat berfungsi sebagai variabel intervening yang menjembatani pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan (Nurjanah dkk., 2020).

Hotel Bukit Indah Lestari Baturaja merupakan salah satu hotel ternama di Kabupaten Ogan Komering Ulu Provinsi Sumatera Selatan yang bergerak di bidang jasa penginapan dan berbagai fasilitas lainnya. Dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan, perusahaan menuntut sumber daya manusia dalam setiap divisinya untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Selain itu, diharapkan setiap karyawan mampu mengelola emosi dengan baik dan memiliki Perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) sehingga dapat memberikan dampak positif dalam bekerja, seperti pekerjaan menjadi lebih efisien sehingga tujuan perusahaan akan lebih mudah dicapai.

Untuk menggali fenomena lebih dalam terhadap objek penelitian maka penulis memutuskan untuk menyebar pra kuisisioner kepada karyawan Hotel Bukit Indah Lestari Baturaja. Pra-survey penelitian ini dilakukan terhadap 30 orang karyawan Hotel Bukit Indah Lestari Baturaja guna menggambarkan Kecerdasan Emosional dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Survey ini dilakukan untuk melihat bagaimana kondisi sebenarnya mengenai Kinerja Karyawan pada Hotel Bukit Indah Lestari Baturaja.

Berdasarkan observasi awal hasil pra kuisisioner pada tabel 1 (lampiran) di Hotel Bukit Indah Lestari Baturaja, terdapat masalah mengenai kecerdasan emosional pada indikator mengelola emosi, dengan pertanyaan “Saya dapat mengelola dan mengendalikan emosi saya dalam situasi apapun?”. Responden menjawab TIDAK dengan persentase 83,3%. Pada indikator memotivasi diri, dengan pertanyaan “Saya mampu memotivasi dan memberikan dorongan untuk selalu maju kepada diri saya dan karyawan lainnya?”. Responden menjawab

TIDAK dengan persentase 76,7% dan pada indikator mengelola emosi orang lain dengan pertanyaan “Saya selalu menjadi pendengar yang baik dan memberikan respon positif?”. Responden menjawab TIDAK dengan persentase 70% yang artinya karyawan belum mampu mengelola emosi dengan baik.

Di samping itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan beberapa orang karyawan Hotel Bukit Indah Lestari Baturaja. Hal ini menunjukkan bahwasanya memang benar terdapat masalah dalam lingkup mengelola emosi. Contohnya terjadi konflik dengan tamu, karyawan merasa kesal karena tuntutan lebih dari tamu dan juga terkadang ada tamu yang bersikap kasar sehingga alih-alih tetap tenang karyawan tersebut merespon dengan kurang baik, beberapa karyawan yang kehilangan motivasi dan kurang bersemangat dalam bekerja karena mendapat banyak keluhan dari tamu sehingga karyawan tersebut hanya melakukan pekerjaan minimum dan tidak berinisiatif melakukan tugas ekstra, serta sering terjadi konflik antar karyawan ketika ada event atau acara-acara besar dikarenakan rekan kerja yang tidak kooperatif. Seperti yang kita ketahui bahwa objek penelitian ini bergerak di bidang layanan dan jasa serta berhubungan langsung dengan konsumen sehingga karyawan harus mampu mengendalikan emosi secara profesional, Hal ini menjadi tantangan bagi karyawan dan perusahaan karena kecerdasan emosional dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Berdasarkan tabel 2 (lampiran) mengenai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Hotel Bukit Indah Lestari Baturaja terdapat fenomena mengenai indikator *Sportmanship* (Sportif) dengan pertanyaan "Saya menoleransi rekan kerja yang menghambat jalannya kegiatan?". Responden menjawab TIDAK

dengan persentase 100%. Ketiadaan *sportsmanship* dapat menyebabkan meningkatnya ketidakpuasan dan konflik di antara karyawan, karena mereka lebih cenderung mengeluh dan bersikap negatif. Situasi ini dapat memperburuk kinerja karyawan, membuat kolaborasi sulit, dan menurunkan moral tim.

Demikian juga pada indikator *Civic Virtue* (partisipasi sukarela) terdapat fenomena dengan pertanyaan “Saya menambah waktu kerja untuk kepentingan perusahaan?”. Responden menjawab TIDAK dengan persentase 86,7%. Jika *civic virtue* tidak diterapkan, karyawan mungkin kurang peduli terhadap permasalahan perusahaan dan perkembangan di luar pekerjaan utama mereka. Kurangnya kesadaran terhadap isu-isu penting dan kurangnya inisiatif untuk memberikan masukan atau ide baru bisa mengurangi kemampuan perusahaan untuk berinovasi dan pada indikator *Conscientiousness* (hati nurani) dengan pertanyaan “Saya bekerja melebihi deskripsi kerja yang ditetapkan?”. Responden menjawab TIDAK dengan persentase 96,7%. Tanpa *conscientiousness* karyawan mungkin bekerja dengan kurang teliti, tidak mematuhi aturan, dan kurang memperhatikan detail dalam tugas mereka. Akibatnya, kualitas kerja bisa menurun, kesalahan bisa meningkat, dan efisiensi operasional terhambat.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Hotel Bukit Indah Lestari Baturaja melalui penulisan skripsi berjudul “**Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Sebagai Variabel Intervening Pada Hotel Bukit Indah Lestari Baturaja**”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai Variabel Intervening pada Hotel Bukit Indah Lestari Baturaja?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai Variabel Intervening pada Hotel Bukit Indah Lestari Baturaja.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai Variabel Intervening pada Hotel Bukit Indah Lestari Baturaja. Selain itu penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan dan informasi bagi pembaca serta menambah bahan kepustakaan Universitas Baturaja.

1.4.2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan terhadap ilmu pengetahuan, khususnya bidang sumber daya manusia yang berhubungan dengan

Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai Variabel Intervening pada Hotel Bukit Indah Lestari Baturaja serta melatih penulis untuk dapat menerapkan teori-teori yang diperoleh dari bangku perkuliahan.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan masukan mengenai Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai Variabel Intervening pada Hotel Bukit Indah Lestari Baturaja serta memberikan gambaran mengenai kondisi sumber daya yang dimiliki.

c. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk mengevaluasi sejauh mana mahasiswa tersebut memahami ilmu dalam bidang ilmu yang tengah di tempuh serta sebagai acuan yang dipergunakan oleh perguruan tinggi untuk meluluskan mahasiswa guna mendapatkan gelar sarjana sesuai dengan bidang keilmuan.