

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pada saat ini sumber daya manusia masih tetap menjadi sorotan dan tumpuan bagi perusahaan atau organisasi untuk tetap dapat bertahan di era globalisasi. Sumber daya manusia memiliki peranan yang penting dalam suatu perusahaan atau organisasi karena sumber daya manusia merupakan aset perusahaan yang harus dikembangkan dengan baik. Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang dapat menjadi penggerak sumber daya lainnya dalam mencapai tujuan perusahaan.

Dengan berlalunya waktu dan perkembangan ekonomi saat ini menuntut organisasi untuk melaksanakan manajemen yang baik pada setiap aspek, termasuk aspek sumber daya manusia, karena sumber daya manusia merupakan kunci dalam menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Manajemen sumber daya manusia adalah salah satu bagian dari manajemen keorganisasian yang fokus pada unsur sumber daya manusia. Karyawan merupakan sumber daya yang memiliki arti penting bagi perusahaan karena memiliki bakat, tenaga dan kreatifitas yang sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk mencapai tujuannya, kinerja yang dicari oleh perusahaan adalah seseorang yang tergantung dari kemampuan, motivasi dan dukungan individu yang diterima. Perkembangan dunia bisnis akan terealisasi apabila ditunjang dengan sumber daya manusia yang memiliki kualitas baik.

Namun dari pada hal itu organisasi bukan hanya semata-mata mengejar pencapaian produktivitas yang tinggi saja namun juga memperhatikan kinerja di dalam proses pencapaian produktivitas tersebut. Untuk itu Manajemen perlu meningkatkan mutu para pegawai dengan cara

memperbaiki metode dan model pembinaan pegawai serta menjamin agar para pegawai dapat melaksanakan tugasnya dengan baik.

Kinerja diartikan sebagai hasil dari usaha seseorang yang dicapai dengan adanya kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu (Purady 2019). Manajemen kinerja ialah seluruh kegiatan yang dilakukan guna meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, demikian juga termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut.

Setiap karyawan memiliki perbedaan sifat individual sebagai akibat dari aneka ragam latar belakang yang ada, hal ini akan mempengaruhi dalam hal pekerjaan, sehingga akan mempengaruhi juga sikap dan perilaku pegawai tersebut di dalam melaksanakan pekerjaannya. Maka dari itu membangun dan menerapkan sistem manajemen sumber daya manusia berbasis kompetensi dalam kecerdasan emosional merupakan “salah satu langkah kunci dalam mengembangkan keunggulan kompetitif dalam mencapai tujuan suatu instansi atau tujuan untuk memperkuat sumber daya manusia dalam suatu organisasi”. (Kuswandi Jaya, dkk. 2012).

Kecerdasan emosional (Emotional Intelligence) 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 diluar lingkungan kerja yang akan membawa dampak yang buruk ke depannya.

Selain kecerdasan emotional adapula kompetensi yang mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kinerja pegawai. Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh para pegawai untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan yang didasari oleh kemampuan dan pengetahuan pegawai serta didorong oleh sikap kerja para pegawai tersebut.

Dalam hal untuk meningkatkan kinerja pegawai, maka perlu diketahui juga kompetensi apa saja yang harus dimiliki pegawai tersebut dikarenakan seorang pegawai yang berkompeten akan memberikan kemampuan terbaiknya kepada perusahaan.

Organisasi akan memperhatikan karakteristik seperti apa yang benar-benar organisasi butuhkan untuk berkembang. Salah satu yang menjadi pertimbangan adalah kompetensi. Kompetensi dipercaya sebagai faktor yang memegang kunci dalam keberhasilan seseorang dalam pekerjaannya (Suriati 2018).

Kinerja di dalam perusahaan modern pada saat ini perlu mendapatkan perhatian dalam mengelolanya. Jika kinerja karyawan suatu perusahaan tidak dikelola dengan baik, hal tersebut menjadi salah satu penghambat kegiatan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Regulasi kinerja ini memerlukan penyesuaian kerangka operasional.

Suatu organisasi dirasa perlu memperhitungkan budaya organisasi yang kuat dan juga sejalan dengan tujuan perusahaan dengan beberapa batasan-batasan yang berlaku. Selama perusahaan memiliki budaya organisasi yang kuat akan berdampak baik dan dapat diterapkan dengan baik pula oleh anggota organisasi tersebut dan dapat pula memperlancar aktivitas organisasi. Budaya organisasi yang kuat tidak serta merta berjalan dengan mudah, maka perlu adanya penyesuaian didalamnya.

Budaya organisasi merupakan nilai dan kebiasaan-kebiasaan serta keyakinan yang melekat pada karyawan dalam satu organisasi sehingga membentuk suatu sikap dan perilaku yang sama (Nahdluddin et al. 2015).

Suatu organisasi yang memiliki budaya yang kuat juga akan mempengaruhi efektivitas perilaku dan kinerja karyawan. Kinerja karyawan sesuai dengan budaya yang mereka anut dalam organisasi. Selain itu, penerapan budaya dalam suatu organisasi atau perusahaan membentuk karakter karyawan itu sendiri, bagaimana mereka melakukan pekerjaannya dan mencapai tujuan perusahaan (Wardani, Mukzam, and Mayowan 2016).

Dalam penelitian yang dilakukan (Nahdluddin et al. 2015) menyebutkan “budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan”. Berdasarkan hasil statistik deskriptif budaya organisasi secara keseluruhan tergolong dalam kriteria tertinggi.

Penelitian ini difokuskan pada kondisi yang dialami oleh karyawan dan karyawan Kentucky Fried Chicken (KFC) Cabang Kemang untuk mengetahui apakah kecerdasan emosional, kompetensi, dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Kentucky Fried Chicken (KFC) Cabang Kemang dikelola oleh PT. Fast Food Indonesia. Sebagai hak waralaba tunggal untuk merek KFC Indonesia, PT. Fast Food Indonesia didirikan oleh Keluarga Gelael pada tahun 1978. Pada 1979, Perseroan mendapatkan akuisisi waralaba dengan pembukaan gerai pertama pada Oktober di jalan Melawai di Jakarta. Pembukaan gerai utama terbukti sukses dengan diikuti pembukaan gerai-gerai selanjutnya di Jakarta dan ekspansi hingga ke sejumlah kota besar lainnya di Indonesia antara lain Bandung, Semarang, Surabaya, Medan, Makasar, dan Manado. Hingga saat ini tercatat sudah ada 743 gerai yang tersebar di 34 provinsi dan 170 kota-kota di Indonesia.

Sebagai sebuah perusahaan yang besar KFC sangat menekankan pentingnya kualitas Sumber Daya Manusia (SDM). Sebagai sebuah perusahaan yang berstandar internasional KFC memiliki sebuah standar kompetensi yang harus dilaksanakan oleh karyawan. Standar dibuat oleh masing-masing departemen dengan persetujuan Perseroan melalui People Management Manager. Standar yang sudah dibuat dan disepakati akan dijadikan sebagai acuan untuk mengetahui kompetensi karyawan dan meningkatkan kinerja karyawan.

**Tabel 1. 1 Penilaian Kinerja Karyawan**

Kentucky Fried Chicken (KFC) Cabang Kemang

No	Indikator Penilaian Kinerja	Target	Realisasi 2021	Bobot	
1	Hasil Kinerja	100	85	60%	
2	Perilaku Kerja :				40%
	Kedisiplinan		85		
	Tanggung Jawab		87		
	Komitmen		85		
	Kerjasama	89			

	Kebersihan dan Kerapihan		90	
	TOTAL		85,88	

Sumber : HRD Kentucky Fried Chicken (KFC) Cabang Kemang.

Berdasarkan data dari Tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa kinerja karyawan Kentucky Fried Chicken (KFC) Cabang Kemang belum mencapai target yang diinginkan oleh perusahaan, meskipun dalam tiga tahun terakhir kinerja karyawan pada Kentucky Fried Chicken (KFC) Cabang Kemang mengalami kenaikan.

Berdasar pada latar belakang yang diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, KOMPETENSI, DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN”.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam peneitian ini adalah:

- a. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
- b. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
- c. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **a. Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan Kentucky Fried Chicken (KFC) Cabang Kemang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan Kentucky Fried Chicken (KFC) Cabang Kemang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan Kentucky Fried Chicken (KFC) Cabang Kemang.

b. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan untuk menambah pengetahuan dan wawasan untuk penulis tentang manajemen sumber daya manusia serta pengaruh kecerdasan emosional, kompetensi, dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan.

2. Bagi Organisasi

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi organisasi tentang kecerdasan emosional, kompetensi, budaya organisasi, dan kinerja karyawan di masa yang akan datang. Serta sebagai bahan masukan bagi organisasi untuk meningkatkan kualitas pengajaran.

3. Bagi Pihak Lain

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia dan sebagai referensi bagi pemangku kepentingan lainnya untuk melakukan penelitian.