

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Hal yang paling penting dalam perusahaan adalah tenaga kerja atau sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan aset yang paling penting sebagai penggerak dinamika perusahaan. Setiap manusia ingin berprestasi dalam segala hal, terutama dalam bidang pekerjaan. Oleh karena itu, setiap perusahaan harus mampu mengatur dan mengolah semua sumber daya manusia yang dimiliki dengan efektif dan efisien agar tetap dapat berkembang. Salah satu contoh dari sumber daya perusahaan adalah tenaga kerja atau karyawan.

Sumber daya manusia menurut Yusuf (2015:25) adalah “individu yang merancang dan memproduksi keluaran dalam rangka pencapaian strategi dan tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi” sedangkan menurut Nawawi yang dikutip Yusuf (2015:25) Sumber daya manusia adalah “potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya”. Setiap organisasi yang didirikan selalu memiliki tujuan dan untuk mencapai tujuan tersebut harus didukung beberapa faktor. Hal ini dikarenakan tercapainya tujuan organisasi sangat bergantung pada aktivitas sumber daya manusia yang ada di dalam organisasi. Sumber daya manusia harus dikelola sedemikian rupa agar mereka bekerja seefisien dan seefektif mungkin guna mencapai prestasi kerja yang diinginkan perusahaan. Dengan kata lain, tanpa adanya dukungan sumber

daya manusia yang berkualitas, kecil kemungkinan sebuah organisasi dapat mencapai tujuan.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh perusahaan dalam mencari tahu faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan performance karyawan adalah prestasi kerja dan performance karyawan merupakan hal yang sangat penting dalam perusahaan untuk mencapai tujuannya, sehingga perusahaan melakukan berbagai usaha untuk meningkatkan hal tersebut.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa prestasi kerja adalah “suatu hasil kerja seseorang yang dicapai dalam melaksanakan suatu pekerjaan yang dipercayakan kepadanya dengan kecakapan, pengalaman dan kesungguhannya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya” (Ansory 2018:206). Performance karyawan banyak dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti motivasi, efikasi diri (*Self Efficacy*), kecerdasan emosional, kepemimpinan, lingkungan kerja, insentif, budaya kerja, komunikasi, jabatan, Motivasi, pemberian gaji karyawan dan orientasi pembelajaran dan masih banyak lagi. Faktor-faktor tersebut ada yang berpengaruh dominan maupun ada yang tidak. Kinerja (*Performance*) dalam bekerja merupakan salah satu kebutuhan yang ingin dicapai setiap orang dalam bekerja. *Performance* karyawan tidak sama hasilnya, hal ini disebabkan karena setiap karyawan mempunyai kemampuan dan kemauan yang berbeda-beda untuk melaksanakan pekerjaan.

Perpustakaan Universitas 17 Agustus Surabaya adalah salah satu Perpustakaan milik Universitas swasta yang ada di Surabaya. Perpustakaan mempunyai peranan penting dalam kehidupan sebuah Perguruan Tinggi.

Perkembangan sebuah Universitas dapat dilihat dari berfungsi atau tidaknya Perpustakaan Universitas tersebut. Bahkan sering dikatakan Perpustakaan merupakan jantungnya Perguruan Tinggi, apabila Perpustakaan berhenti beraktivitas, berhenti pulalah aktivitas Pendidikan pada Universitas tersebut.

Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dalam perkembangannya sekuat tenaga berusaha menjadikan Perpustakaan menjadi bagian dalam jaringan Perpustakaan global. Hal ini dimulai dengan mengembangkan berbagai macam *Software* layanan seperti Sistem Informasi Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya (*Simtag*) dan pengolahan secara digital (*Repository*). untuk merespon tantangan globalisasi dan perubahan yang terjadi saat ini, karyawan Perguruan Tinggi harus dapat belajar secara *Ekstensif* dan mengembangkan kemampuan untuk memenuhi permintaan operasi organisasi. Karyawan diminta tidak hanya untuk meningkatkan *Profesionalisme* mereka, tetapi juga memiliki kemampuan untuk menangani beberapa operasi organisasi lainnya. Selain itu karyawan Perguruan Tinggi juga diminta untuk meningkatkan kepercayaan diri akan keberhasilan dalam menjalankan operasional yang dibebankan kepada mereka.

Dalam hal ini kinerja seorang karyawan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya akan semakin baik apabila penilaian yang dilakukan oleh pimpinan dilakukan dengan baik dan objektif, namun kenyataannya penilaiannya terdapat beberapa pencapaian kinerja karyawan yang belum objektif dan belum sesuai dengan standar yang ditetapkan organisasi. Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya menargetkan setiap tahunnya kinerja karyawan dapat

mencapai 100%, tetapi kenyataannya kinerja karyawan organisasi mengalami perubahan yang fluktuatif. Naik turunnya persentase kinerja dapat diakibatkan banyak hal, terutama penurunan kualitas dan kuantitas hasil pekerjaan dari standar kerja yang ditentukan. Banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya dengan kecerdasan emosi, *self efficacy* dan komunikasi interpersonal.

Kecerdasan emosi dapat mencegah penilaian kinerja karyawan yang tidak objektif, didasarkan pada keakuratan penilaian diri sendiri terhadap kondisi personal diri, keinginan, sumber daya, *Intuisi*, kekuatan, serta kelemahannya. Individu yang memiliki hal tersebut menyadari kemampuan dan keterbatasannya, mencari *Feedback* dan belajar dari kesalahannya, serta memahami kekurangan yang harus diperbaiki ketika bekerja sama dengan orang yang memiliki kemampuan yang mengimbangnya, dengan kecerdasan emosi maka penilaian kinerja karyawan akan lebih akurat kesuksesan dalam kerja tidak hanya didukung dari kemampuan intelektual saja, namun juga didukung oleh kemampuan kecerdasan emosi yang menunjukkan baik tidaknya cara berinteraksi kepada orang lain.

Kecerdasan emosional menurut Bar On yang dikutip Sunaryo (2014:248) adalah “kecerdasan emosi sebagai individu yang peduli dengan efektif memahami diri sendiri dan orang lain, berhubungan baik dengan orang lain dan beradaptasi dengan menghadapi lingkungan disekitarnya menjadi lebih sukses dalam berurusan dengan tuntutan lingkungan”. Sedangkan menurut Wood (2013:177) kecerdasan emosi adalah “kemampuan untuk mengenali perasaan, menentukan

perasaan mana yang sesuai dengan situasi tertentu dan mengkomunikasikan perasaan tersebut secara efektif”. Menurut Goleman dalam buku Wood (2013:177) “individu yang memiliki (*Emotional intelligence Question (EQ)*) yang lebih tinggi lebih disukai dibandingkan yang memiliki EQ rendah, sehingga mereka mampu membentuk hubungan sosial yang berkualitas, merasa nyaman dengan dirinya sendiri dan bekerja lebih efektif dengan orang lain”. Kecerdasan emosional mencakup kemampuan-kemampuan yang berbeda, tetapi saling melengkapi dengan kecerdasan akademik (*Academic Intelligence*), yaitu kemampuan-kemampuan *Kognitif* murni yang diukur dengan IQ. Hadirnya kecerdasan emosional akan meningkatkan kerjasama karyawan, peningkatan motivasi, peningkatan produktivitas dan akhirnya akan meningkatkan keuntungan bagi organisasi.

Selain kecerdasan emosi diatas yang menjadi permasalahan prestasi kerja di Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya juga dipengaruhi oleh *Self Efficacy* dan komunikasi interpersonal. *Self Efficacy* menurut Bandura yang dikutip Fisi (2010:212) “merupakan keyakinan seseorang dalam kemampuannya untuk melakukan suatu bentuk kontrol terhadap keberfungsian orang itu sendiri dan kejadian dalam lingkungan”. Sedangkan menurut Wood yang dikutip Ghufroon (2010:74) “mengungkapkan bahwa *Self efficacy* mengacu pada keyakinan akan kemampuan individu untuk menggerakkan motivasi, kemampuan kognitif dan tindakan yang diperlukan untuk memenuhi tuntutan situasi”. Hal ini akan mengakibatkan bagaimana individu dapat berfikir dan bertindak laku terhadap keputusan yang dipilih. Usaha-usaha yang akan dilakukan dan keteguhannya pada

saat menghadapi hambatan, memiliki rasa bahwa individu mampu untuk mengendalikan lingkungan sosialnya. Keyakinan pada seluruh kemampuan meliputi, kepercayaan diri, kemampuan menyesuaikan diri, kapasitas kognitif, kecerdasan dan kapasitas bertindak pada situasi yang penuh tekanan.

Gist dan Mitchell yang dikutip Ghufron (2010:75) mengatakan “bahwa *Self Efficacy* dapat membawa pada perilaku yang berbeda diantara individu dengan individu yang lain dengan kemampuan yang sama karena *Self Efficacy* mempengaruhi pilihan, pengatasan masalah dan kegigihan dalam berusaha”. *Self Efficacy* berperan menentukan bagaimana seseorang melakukan pendekatan terhadap berbagai sasaran, tugas dan tantangan. Pada saat merasa takut dan cemas, biasanya individu mempunyai *Self Efficacy* rendah dan individu yang memiliki *Self Efficacy* tinggi merasa mampu dan yakin terhadap kesuksesan dalam mengatasi rintangan, sehingga menganggap rintangan tersebut sebagai suatu tantangan yang tidak perlu dihindari.

Menurut Oreilly yang dikutip Ruliana (2016:153) “bahwa terdapat hubungan yang sangat erat antara kualitas dan kuantitas komunikasi dengan kinerja organisasi”. Menurut Ruliana (2016:13) “Komunikasi Interpersonal yaitu komunikasi antara orang-orang secara tatap muka yang menimbulkan reaksi secara langsung, baik secara verbal maupun non verbal”. Di dalam kehidupan sehari-hari, manusia harus saling berkomunikasi. Artinya, seseorang memerlukan orang lain atau bahkan kelompok untuk saling berinteraksi. Di dalam dunia kerja pun, komunikasi sangat dibutuhkan dalam hal memelihara motivasi dengan cara atasan memberikan penjelasan kepada para karyawan tentang apa yang harus

dilakukannya, bagaimana cara menyelesaikannya, seberapa baik karyawan itu dalam melakukan pekerjaannya, memberitahu apa yang dapat dilakukan karyawan agar meningkatkan kinerjanya. dan masih banyak lagi. Ada beberapa faktor yang menyebabkan tingkat pencapaian kinerja karyawan perusahaan rendah, salah satu diantaranya adalah komunikasi interpersonal anggota perusahaan. Komunikasi interpersonal yang baik terjadi apabila komunikasi vertikal (antara pimpinan dan bawahan) berlangsung baik, seperti pimpinan bersedia memberi perintah/ arahan/ bimbingan kerja kepada karyawannya dan bawahan segera bertanya kepada pimpinan saat menjumpai persoalan dalam bekerja. Ditambah lagi dengan komunikasi horizontal (antar karyawan) yang berlangsung dengan baik, yaitu dengan adanya kerja sama antar karyawan dalam melakukan pekerjaan, seperti bertukar informasi, saling membantu menyelesaikan pekerjaan dan berdiskusi satu sama lain.

Berdasarkan dari uraian diatas dapat diketahui bahwa tingkat Kecerdasan Emosional, *Self Efficacy* dan Komunikasi Interpersonal karyawan masih kurang sesuai dengan harapan organisasi. Maka dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang dihadapi organisasi adalah penurunan tingkat kinerja karyawan terhadap organisasi. Sehingga judul yang diambil dalam penelitian ini adalah "Pengaruh Kecerdasan Emosional, *Self Efficacy* dan Komunikasi Interpersonal terhadap *Performance* Tenaga Kependidikan dengan Motivasi sebagai variabel *Intervening* pada Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 di Surabaya"

1.2. Rumusan Masalah

Menurut Arifin (2014:180) “Rumusan masalah merupakan rumusan pertanyaan tentang suatu fenomena baik dalam kedudukannya sebagai fenomena mandiri maupun dalam kedudukannya sebagai fenomena yang saling terkait diantara fenomena yang satu dengan lainnya, baik sebagai penyebab maupun sebagai akibat kemudian dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data”.

Rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah variabel Kecerdasan Emosional (X_1) berpengaruh terhadap Motivasi (Y_1) Tenaga Kependidikan pada Perpustakaan Universitas 17 agustus 1945 di Surabaya?
2. Apakah variabel *Self Efficacy* (X_2) berpengaruh terhadap Motivasi (Y_1) Tenaga Kependidikan pada Perpustakaan Universitas 17 agustus 1945 di Surabaya?
3. Apakah variabel komunikasi Interpersonal (X_3) berpengaruh terhadap Motivasi (Y_1) Tenaga Kependidikan pada Perpustakaan Universitas 17 agustus 1945 di Surabaya?
4. Apakah variabel Kecerdasan Emosional (X_1) berpengaruh terhadap *Performance* (Y_2) Tenaga Kependidikan pada Perpustakaan Universitas 17 agustus 1945 di Surabaya?
5. Apakah variabel *Self Efficacy* (X_2) berpengaruh terhadap *Performance* (Y_2) Tenaga Kependidikan pada Perpustakaan Universitas 17 agustus 1945 di Surabaya?

6. Apakah variabel Komunikasi Interpersonal (X_3) berpengaruh terhadap *Performance* (Y_2) Tenaga Kependidikan pada Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 di Surabaya?
7. Apakah variabel Motivasi (Y_1) berpengaruh terhadap *Performance* (Y_2) Tenaga Kependidikan pada Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 di Surabaya?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui apakah variabel Kecerdasan Emosional (X_1) berpengaruh terhadap Motivasi (Y_1) Tenaga Kependidikan pada Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 di Surabaya?
2. Untuk Mengetahui apakah variabel *Self Efficacy* (X_2) berpengaruh terhadap Motivasi (Y_1) Tenaga Kependidikan pada Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 di Surabaya?
3. Untuk Mengetahui apakah variabel Komunikasi Interpersonal (X_3) berpengaruh terhadap Motivasi (Y_1) Tenaga Kependidikan pada Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 di Surabaya?
4. Untuk Mengetahui apakah variabel Kecerdasan Emosional (X_1) berpengaruh terhadap *Performance* (Y_2) Tenaga Kependidikan pada Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 di Surabaya?
5. Untuk Mengetahui apakah variabel *Self Efficacy* (X_2) berpengaruh terhadap *Performance* (Y_2) Tenaga Kependidikan pada Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 di Surabaya?

6. Untuk Mengetahui apakah variabel komunikasi Interpersonal (X_3) berpengaruh terhadap *Performance* (Y_2) Tenaga Kependidikan pada Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 di Surabaya?
7. Untuk Mengetahui apakah variabel Motivasi (Y_1) berpengaruh terhadap *Performance* (Y_2) Tenaga Kependidikan pada Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 di Surabaya?

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Bagi Lembaga Pendidikan

Bagi Universitas Sunan Giri Surabaya penelitian ini diharapkan dapat sebagai masukan sumbangan pemikiran berupa informasi untuk melakukan perbaikan terhadap dalam peningkatan kinerja pegawai sehingga diharapkan mampu menjadikannya lebih baik.

2. Bagi Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 di Surabaya

Sebagai masukan bahan referensi atau bahan evaluasi serta untuk menambah wawasan dan untuk mengoreksi kinerja pegawai agar lebih konsisten.

3. Bagi Penulis

Melalui penelitian ini, penulis dapat mengetahui dan juga dapat menumbuhkan wawasan pengetahuan dalam bidang akademis serta menumbuhkan sikap kritis terhadap fenomena-fenomena yang terjadi seperti di organisasi tersebut serta sebagai penerapan ilmu dari bangku kuliah.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan

Bab ini menguraikan hal-hal yang menuju pokok permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini, meliputi : latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Bab ini menguraikan tentang teori-teori yang relevan yaitu penelitian sebelumnya, pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), Kecerdasan emosional, Self Efficacy, Komunikasi Interpersonal, Performance serta Motivasi yang berasal dari literatur-literatur yang digunakan sebagai landasan pemikiran dalam penelitian ini, hipotesis serta model analisis.

BAB III : Metode Penelitian

Bab ini berisi pendekatan penelitian, identifikasi variabel penelitian, definisi operasional variabel, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV : Hasil dan Pembahasan

Bab ini berisi gambaran umum obyek penelitian, deskripsi hasil penelitian, deskripsi jawaban responden, hasil evaluasi analisis jalur, pembahasan.

BAB V : Penutup

Bab ini berisi kesimpulan dan saran

