**BAB I**

# PENDAHULUAN

* 1. **Latar BelakangMasalah**

Organisasi merupakan tempat sekelompok orang yang memiliki tujuan yang ingin di capai melalui orang-orang didalamnya. Sekelompok orang tersebut merupakan kunci tercapainya tujuan yang telah ditentukan. Setiap organisasi, baik organisasi sosial maupun organisasi bisnis akan dihadapkan pada permasalahan sumber daya manusia. Sumber daya manusia adalah aset yang vital bagi maju dan berkembangnya organisasi akibat adanya perubahan-perubahanyangterjadi.

Menurut Haura(2019:2),padaumumnyasebagian besarorganisasipercayabahwauntuk mencapai sebuah keberhasilan, harus mengupayakan kinerja pegawainya semaksimal mungkin. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuanvisi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan srategi suatu organisasi.

Menurut Hasibuan (2023:534), Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama. Kinerja pegawai adalah salah satu aspek penting yang wajib di perhatikan oleh organisasi, karena kinerja pegawai menuntun organisasi untuk mencapai tujuannya. Untuk mencapai kinerja yang baik bagi pegawaibukan hanya dibutuhkan keahlian saja, tetapi dibutuhkan kecerdasan emosionalyang diharapkan mampu menghasilkan kinerja yang benar-benar optimal.

Hasil penelitian yang meneliti tentang pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen organisasi terhadap kinerjaPegawai pada PT JasamargaKualanamuTebingTinggi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosionalsecara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Selain kecerdasan emosional, komitmen organisasi merupakan hal yang tak kalah penting dibanding variable lain dalam meningkatkan kinerja pegawai. Seperti hasil penelitian Fitriastuti, (2019:19) variabel kecerdasan emosional, komitmenorganisasional terhadap kinerja pegawai industri perdagangan yang berlokasi di kutai memiliki hasil berpengaruh yang signifikan.

Menurut Kaswan, (2019:13) komitmen organisasi merupakan ukuran kesediaan pegawai untuk bertahan dengan sebuah perusahaan di waktu yang akan datang.Komitmen kerap kali mencerminkan kepercayaan pegawai terhadap misi dan tujuan organisasi, kesediaan melakukan usaha dalam menyelesaikan pekerjaan dan hasrat untuk terus bekerja disana Komitmen organisasi diperlukan sebagai salah satuindikator kinerja pegawai. Pegawai dengan komitmen yangtinggi dapat diharapkanakanmemperlihatkankinerjayangoptimal.Seseorangyangbergabung dalam organisasi pada sebuah perusahaan dituntut adanya komitmen dalam dirinya.

Hal ini disebabkan karena antara keterlibatan kerja dengan komitmen organisasi sangat erat hubungannya. Keterlibatan kerja sebagai derajat kemauan untuk menyatukan dirinya dengan pekerjaan, menginvestasikan waktu, kemampuan dan energinya untuk pekerjaan, dan menganggap pekerjaannya sebagai bagian utama dari kehidupannya. Komitmen dari pegawaimerupakan sesuatu yang penting. Karena dampaknya antara lain terhadap keterlambatan, ketidakhadiran, keinginan untuk pindah kerja, dan perputaran tenaga kerja PT JasamargaKualanamuTebingTinggi merupakan gerbangtol yang belum lama berdiri di Kota Medan.

Pihak perusahaan Jasa Margasebagaipenyedialayananpublikbertanggungjawabdanterusberupayamemberikanpaelayanan yang terbaikkepadapengguna jalan tol, GerbangTol ini memiliki 7 gerbangyang selaluramai di lintasiolehpenggunajalanUntuk menunjang semua kegiatan yang diharapkan mampu mempertahankan eksistensi perusahaan tersebut. Diperlukan pegawai yang bekerja dengan baik dan mampu memberikan pelayanan yang mampu merekrut banyakpenggunajalan yang melintas, apalagi saat initakhanyagerbangtolKualanamutebingTinggi adajugajalantol lain yang sudah berdiri di kota Medansejak lama. Hal itu juga membuat penulis ingin melakukan riset awal, yangbertujuan untuk mengetahui tentang beberapa pengaruh yang berkaitan dengankinerjapegawai.

Padapenelitianawaltersebut,penelitimenemukanbeberapafenomena yang dianggap mempengaruhi kinerja, yaitu kecerdasan emosional dan komitmen organisasi. Berkaitan kecerdasan emosional penulis menemukan beberapa fenomena, yaitu masih ada pegawai yang kurang baik dalam mengkontrol emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang sebagai pengguna fasilitas jalan tol dan tidak dengan cermat membaca situasi dan jaringan sosial,interaksi yang kurang lancar kepada pengguna fasilitas jalan tol, menggunakan keterampilan-keterampilan ini untuk mempengaruhi dan memimpin, bermusyawarah dan menyelesaikan perselisihan, dan untuk bekerja sama dan bekerja dalam tim, sertaterdapat juga permasalahan yang memerlukan penyelesaian dengan adanya komitmen organisasi yang tinggi dimana masih ada pegawai yang terlambat, selain itu masih rendahnya tingkat kehadiran pegawai, dan masih adanya pegawai yang pulang lebih cepat dari waktu yang sudah di tentukan.

Kemudian diantaranya masih adanyapegawai yang kurang sigap membantu penggunajalan yang kesulitandijalanmaupun di pintumasukdanpintukeluar, sehingga tak jarang penggunajalan harus membunyikanklaksonuntukmendapatkanrespondaripegawai. Kemudian masih ada pegawai yang kurang merespon keluhan penggunajalan berkaitan dengan layanan yang lambat ataupun ada kerusakan fasilitas jalantol, sertamasihadanyapegawai yang seringberselisihpahamdenganpenggunajalanSelain kecerdasan emosional, penulis juga menemukan kendala-kendala dalam berkomitmen yang telah ditetapkan organisasi, artinya juga bisa dapat dikatakakan sebagai peraturan dan pedoman disiplin kerja dari perusahaan, tetapi tidak sedikit dari pegawai tidak menghiraukan komitmen yang sudah diberikan organisasi, sehingga komitmeninimenyebabkanterjadidisfungsi dan ketidakpercayaan olehpengguna jalan tol selaku penerima pelayanan.

Berikut adalah tingkat kehadiran Pegawai PT Jasamarga Kualanamu bulan Juli – Desember 2022:

Tabel 1.1 Absensi Pegawai PT Jasamarga Kualanamu bulan Juli – Desember 2022

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Periode | Jumlah Pegawai | Pegawai Hadir | Hadir (%) |
| Juli | 118 | 110 | 93,22 |
| Agustus | 118 | 109 | 92,37 |
| September | 118 | 107 | 90,67 |
| November | 118 | 102 | 86,44 |
| desember | 118 | 92 | 77,96 |

Sumber: PT Jasamarga Kualanamu

Berdasarkan rekapitulasi absen Absensi Pegawai PT Jasamarga Kualanamu pada periode Agustus sampai Desember terjadi penurunan dalam jumlah kehadiran pegawai karena banyaknya pegawai yang tidak masuk kerja. Dilihat dari data yang ada maka dapat dikatakan komitmen pegawai terhadap perusahaan masih rendah karena dilihat dari tingkat kehadiran yang rendah, sedangkan perusahaan sangat membutuhkan pegawai dalam melakukan 9 pekerjaan, efeknya akan menghambat perusahaan dalam melakukan kegiatan operasional perusahaan, padahal perusahaan telah menetapkan peraturan bahwa pegawai yang tidak masuk akan dikenakan sanksi oleh perusahaan

Penelitian Haura(2019:3) Pentingnya Kecerdasan Emosionaldan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai merupakan fenomena hal yang kerap mewarnai kinerja pegawai, dalam hal tersebut peneliti terdorong untuk melakukanpenelitian dan mencoba menggambarkan/menjelaskan mengenai Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja PegawaiLarizDepari Hotel Medan. Kecerdasan Emosional adalah emosi yang merujuk pada kemampuan untuk mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain. Kemampuan memotivasi diri sendiri dan kemampuan mengelola emosi secara baik pada diri sendiri dan dalam hubungannya dengan orang lain.

Sedangkan Komitmen Organisasi adalah pendekatan sikap terhadap organisasi. Komitmen organisasi sebagai suatu sikap yang didefinisikan sebagai kekuatan relatif suatu identifikasi dan keterlibatan individu terhadap organisasi tertentu, seperti contoh lainnya berdasarkan fenomena yang ada pada PT Jasa Marga Kualanamu Tebing Tinggi masih ada pegawai yang tidak ramah dalam melayani penggunajalan. kemudian masih ada pegawai yang memperlama penyiapan pekerjaannya, padahal dibutuhkan cepat agar penggunajalanbisa dilayani dengan baik danmelanjutkanperjalanannya.

Berdasarkan latar belakangmasalah di atas, maka penulis melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Komitmen OrganisasionalTerhadap KinerjaPegawai PT Jasamarga Kualanamu“**

# IdentifikasiMasalah

# Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat di identifikasimasalah- masalah sebagai berikut:

* + 1. Tidakoptimalnyapelayananpegawaiyang bekerja pada PT Jasa Marga
    2. Pegawaimasihberperilakukurangramahdalam melayani pengguna jalan tol
    3. Secara emosional pegawai masih belum bisa mengontrol emosi dan susah untuk berinteraksi secara baik dengan pengguna jalan tol
    4. Waktupelayanan yang seharusnya diberikanmasihterlalu lama.

# 1.3 Batasanmasalah

Untuk mengetahui kinerja pegawai dipengaruhi oleh banyak faktor. Peneliti menganggap dan hanya mengajukan bahwa faktor kecerdasan emosional dan komitmen organisasional dapat mempengaruhi kinerja pegawai di PT Jasa Marga Kualanamu Tebing Tinggi

# 1.4 RumusanMasalah

* + 1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Pegawai PT JasamargaKualanamuTebingTinggi?
    2. Apakahkomitmenorganisasiberpengaruhpositifdansignifikanterhadap kinerjaPegawai PT JasamargaKualanamuTebingTinggi?
    3. Apakah kecerdasan emosional dan komitmen organisasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Pegawai PT JasamargaKualanamuTebingTinggi?

# 1.5 Tujuanpenelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

* + 1. Untuk mengetahui apakah kecerdasan emosionalberpengaruh terhadap kinerjaPegawai PT JasamargaKualanamuTebingTinggi?
    2. Untuk mengetahui apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerjaPegawai PT JasamargaKualanamuTebingTinggi?
    3. Untuk mengetahui apakah kecerdasan emosional dan komitmenorganisasi berpengaruh terhadap kinerja Pegawai PT JasamargaKualanamuTebingTinggi?

# 1.6 ManfaatPenelitian

* + 1. Bagi Penulis, dapat menambah wawasan dan memperluas pengetahuan dalam mendalami masalah yang berkaitan dengan kecerdasan emosionaldan komitmen organisasional terhadap kinerja pegawai PT Jasa Marga Kualanamu Tebing Tinggi.
    2. Bagi kantor PT Jasa Marga, sebagai bahan referensi untuk memperbaiki pelayanan dan kinerja pegawai.
    3. BagiUniversitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan Penelitianinidiharapkandapatmenambahkepustakaandansebagaireferensiuntukpenelitianselanjutnya.
    4. Bagi pihak lain, sebagai referensi bagi peneliti lain untuk masalah yang sama yang berkaitan dengan masalah penelitianini.