BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor terpenting bagi suatu organisasi. Sumber daya manusia menjadi pendukung utama berjalannya oprasional organisasi serta sebagai penentu berhasil atau tidaknya organisasi tersebut dalam mencapai tujuan. Itu sebabnya organisasi harus mempertimbangkan sumber daya manusia yang cocok dan sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan, tidak hanya sumber daya manusia yang berkualitas namun juga memiliki tingkah laku yang baik. Setelah memiliki sumber daya manusia yang sesuai dengan kriteria, organisasi juga harus memikirkan pembagian tugas yang diberikan kepada karyawan agar sesuai dengan kemampuan yang dimiliki sumber daya manusia agar oprasional berjalan dengan baik dan tidak menjadi beban yang berlebihan bagi sumber daya manusianya.

Pada dasarnya sumber daya manusia membantu memberikan ide-ide dan juga inovasi baru yang membuat perkembangan dalam organisasi, tanpa adanya sumber daya manusia perusahaan tidak dapat mencapai tujuannya. Namun pada kenyataannya di dalam organisasi seringkali ditemukan permasalahan yang terjadi akibat kurangnya kemampuan karyawan dalam mengontrol kecerdasan emosional, *self*

efficacy dan memiliki beban kerja berlebihan yang mengakibatkan karyawan tidak bisa memaksimalkan kinerjanya. Untuk meningkatkan kinerja perusahaan, karyawan harus memiliki kecerdasan emosional, dengan kecerdasan emosional karyawan dapat memungkinkan untuk mengenali dan mengatasi situasi sulit saat melakukan tugas atau pekerjaan selain itu kecerdasan emosional juga sangat berperan penting dalam proses menghadapi kehidupan sosial.

Menurut Daniel Goleman (2016:43) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan untuk memotivasi diri sendiri, bertahan dalam menghadapi tekanan, mengendalikan keinginan, mengatur suasana hati, menjaga beban stres agar tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, serta kemampuan dalam berempati. Apabila seorang karyawan memiliki kecerdasan emosional yang baik maka akan berpengaruh positif pada organisasi ketika mendapati suatu masalah.

Selain kecerdasasn emosional, *self efficacy* juga berpengaruh dalam kinerja karyawan. Dimana *self efficacy* merupakan hal yang sangat penting karena dapat membantu seseorang dalam menghadapi dan mengatasi setiap permasalahan yang dialami. Menurut Friedman dan Schustack (dalam Ujam Jaenudin, 2015) mendefinisikan *self efficacy* adalah ekspentasi keyakinan (harapan) tentang seberapa jauh individu mampu

melakukan suatu perilaku dalam suatu situasi tertentu. *Self efficacy* juga mengambarkan bagaimana seseorang berpikir dan juga memotivasi diri dan mewujudkan keyakinan-keyakinan diri, *self efficacy* juga diperlukan setiap individu agar kinerja karyawan bisa maksimal.

Kinerja karyawan pada dasarnya tidak selalu baik, penurunan kinerja karyawan juga disebabkan oleh beban kerja yang berlebihan. Beban kerja yang berlebihan dapat memberikan dampak yang tidak baik bagi karyawan, dampak tersebut menimbulkan kelelahan baik secara fisik maupun mental dan reaksi-reaksi emosional yang dapat menurunkan kinerja. Menurut Gartner (dalam Gawron, 2018) beban kerja ditetapkan sebagai bagian dari tuntutan tugas, sebagai usaha, dan sebagai aktivitas atau pencapaian. Pada organisasi pemberian tugas harus disesuaikan dengan kemampuan karyawan atau sumber daya manusia agar dapat diselesaikan dengan baik sesuai dengan jangka waktu yang telah di tetapkan, beban kerja juga diberikan agar dapat mengetahui seberapa berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ini dilakukan di PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Sepanjang No. 129 Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo yang merupakan salah satu cabang pegadaian yang dinaungi kantor wilayah XII Surabaya. PT.Pegadaian (Persero) merupakan lembaga keuangan bukan bank milik negara

(BUMN) yang memiliki izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana kepada masyarakat atas dasar hukum gadai yang diatur oleh otoritas jasa keuangan (OJK).

Pandemi Covid yang saat ini terjadi menyebabkan banyak sekali kerugian yang dialami di berbagai sektor mulai dari pendidikan, kesehatan sampai dengan ekonomi. Kondisi ini membuat semua sektor harus menyesuaikan dengan keadaan serta kebijakan-kebijakan pemerintah yang berlaku. Perusahaan harus bisa menyesuaikan kebijakan dan bisa beradaptasi dengan kondisi yang belum pernah dialami sebelumnya. Hal ini dapat menyebabkan tidak efisiennya oprasional perusahaan mulai dari pendapatan perusahan sampai dengan jam kerja perusahaan yang akan berdampak pada kinerja karyawan. Banyaknya kehadiran financial technology mengharuskan perusahaan untuk terus mengikuti perkembangan, tuntutan perkembangan membuat PT.Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Sepanjang harus bekerja lebih extra untuk melayani setiap kegiatan dan kebutuhan agar bisa menghadapi persaingan bisnis dengan baik. Agar dapat menghadapi perkembangan tersebut, sumber daya manusia PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Sepanjang harus memiliki kecerdasan emosional dan self efficacy supaya dapat membantu meningkatkan kinerja.

Selain itu PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Sepanjang juga harus mementingkan pemberian tugas yang sesuai bagi karyawan agar tidak menimbulkan beban kerja yang berlebihan.

Pada penelitian ini, memiliki beberapa faktor yang akan diteliti meliputi kecerdasan emosional, self efficacy, beban kerja dan kinerja karyawan sehingga dapat memberikan masukan dan juga bahan evaluasi bagi perusahaan, penulis serta pembaca.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui **" Pengaruh Kecerdasan Emosional, *Self Efficacy* dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Sepanjang"**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang penelitian yang telah dipaparkan diatas didapat latar belakang rumusan masalah sebagai berikut :

1) Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Sepanjang?
2) Apakah *self efficacy* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Sepanjang?
3) Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Sepanjang?

4) Apakah kecerdasan emosional, *self efficacy* dan beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Sepanjang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini antara lain:

1) Untuk mengetahui kecerdasan emosional pada kinerja karyawan PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Sepanjang.
2) Untuk mengetahui pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja karyawan PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Sepanjang.
3) Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Sepanjang.
4) Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional, *self efficacy* dan beban kerja terhadap kinerja karyawan PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Sepanjang.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini bisa dihasilkan manfaat untuk berbagai pihak diantaranya:

a) Bagi peneliti

Kegiatan penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengalaman, wawasan, dan pengetahuan tentang penerapan kecerdasan emosional, *self efficacy* dan beban kerja terhadap kinerja karyawan.

b) Bagi perusahaan

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi dan juga masukan bagi PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Sepanjang sebagai bahan

pertimbangan dan evaluasi melalui analisis pengaruh kecerdasan emosional, *self efficacy* dan beban kerja yang berdampak pada kinerja karyawan selama pandemi berlangsung.

c) Bagi universitas

Hasil kegiatan penelitian ini diharapkan bisa memberikan kajian teori ilmiah lebih mendalam sebagai acuan dalam penelitian yang akan datang dan juga sebagai bahan pembelajaran serta pengaplikasihan ilmu pengetahuan manajemen sumber daya manusia.

d) Bagi masyarakat

Hasil kegiatan penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat mengenai pengaruh kecerdasan emosional, *self efficacy* dan beban kerja terhadap kinerja karyawan, serta menjadi bahan pembelajaran di penelitian yang akan datang.

Halaman sengaja dikosongkan