

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era industri 4.0 ini persaingan sangat ketat dalam sebuah bisnis. Semakin bertambahnya kebutuhan masyarakat dan meningkatnya jumlah perusahaan di dunia sehingga perusahaan harus bekerja lebih keras untuk terus tumbuh dan bersaing, keberhasilan perusahaan dapat diukur dengan seberapa banyak pendapatan, perusahaan memiliki pengaruh dari SDM sangatlah penting untuk keberhasilan perusahaan.

Perusahaan dikatakan berhasil bukan hanya dari segi laba maupun *income* organisasi, namun dari beberapa faktor pendukung lainnya, salah satunya adalah kinerja karyawan atau sumber daya manusia yang dimiliki instansi. Manajemen SDM sangat diperlukan untuk menyelaraskan suatu kebutuhan karyawan dengan tujuan perusahaan (Rasid et al., 2018).

Menurut Yusrizal & Bengkulu, (2023) Sumber daya manusia adalah sumber daya utama sebuah organisasi, dimana berperan sebagai perancang untuk menjadi partisipan dalam beberapa kegiatan dalam instansi. Sumber daya manusia memiliki pemikiran, kepekaan, ambisi, dan pelatihan yang mampu diintegrasikan pada sebuah lingkup perusahaan. Sumber daya manusia, tidak seperti *money*, alat, dan material, bersifat aktif serta bisa dikelola secara komprehensif untuk mendukung pencapaian tujuan bisnis. Oleh karena itu, keberhasilan suatu organisasi didasarkan pada gaji dan peluang pengembangan karir yang tersedia bagi para

anggotanya. Pencapaian tujuan organisasi bukan bergantung pada teknologi tetapi lebih pada kerja manusia. Kesanggupan membagikan prestasi kinerja yang unggul guna mencapai hal yang dibutuhkan oleh seluruh lembaga termasuk salah satu bentuk partisipasi terhadap prestasi karyawan (Ludin, 2018).

Menurut Sulistiyani (2016) kinerja adalah catatan hasil pekerjaan seorang buruh/karyawan dalam melaksanakan tugas pada *times* yang telah dijanjikan Kinerja karyawan menunjukkan keberhasilan atau gagalnya organisasi dalam mencapai tujuan sebuah organisasi, karena *employee performance* yang berpengaruh sebesar apa partisipasi para pegawai dalam membangun cita-cita perusahaan Hard et al., (2018). Ada sejumlah faktor yang memengaruhi upaya untuk mencapai kinerja yang optimal; ini termasuk *hardskill & softskill*, kecerdasan emosional, dan komunikasi interpersonal. Wirawan (2019) mengatakan kinerja pegawai juga menentukan tercapainya tujuan instansi atau lembaga pemerintahan. Faktor internal karyawan, yang mencakup hardskill dan softskill, adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Pada suatu industri *hardskill and softskill* sangat mempengaruhi sebuah catatap hasil kerja setiap pegawai hal tersebut berperan penting sebagaimana hal itu saling berkesinambungan. Salah satu opini yang mengungkapkan jika *hardskill* berperan lebih dibandingkan *softskill*. Hal tersebut sepenuhnya tidak salah karena *hardskill* memungkinkan kita untuk mengetahui apa saja yang perlu dijalankan yang telah dirancang

sedari awal dan selaras dengan bidang yang dijalani Alauddin, (2016). Akan tetapi usaha dalam mencapai prestasi pegawai diharuskan mengerti satu atau lain hal dimana dapat memengaruhi kualitas mereka salah satunya adalah upaya untuk selalu mampu memenuhi finansial yang sesuai maupun faktor lainnya yang jelas berguna dalam kepuasan kerja setiap karyawan yaitu menyediakan instrument lingkungan kerja yang baik, ruang kerja yang layak. Hal ini dilakukan untuk mempertahankan komitmen karyawan terhadap perusahaan (Wijayanti, 2020).

Hal ini mendasari sebuah penilaian terhadap diri sejauh mana mengenali secara personal baik kelebihan maupun kekurangannya. *Emotional Intelligence* dapat mencegah terjadinya pengevaluasian yang kurang baik terkait kinerja. Orang-orang dengan kecerdasan emosional mengetahui *passion* dan ketidak sempurnaan, menerima kritik dan melihat dari kesalahan mereka, dan menerima keterbatasan dimana harus dibenahi saat melakukan *teamwork* bersama individu yang mempunyai *emotional intelligence*. Jannah, (2021) menyatakan bahwa *Emotional intelligence* terdiri dari kemauan dalam menyemangati diri sendiri dan tidak mudah menyerah, mengontrol keinginan dan tidak hiperbola pada segala keadaan supaya tak mengganggu pemikiran dan rasa empati. Sedangkan Abusalma, (2021) menyatakan bahwa ketua organisasi secara khusus memerlukan *Emotional Intelligence* dengan range tinggi sebab diwakilkanya organisasi pada mereka dan bergaul bersama berbagai kalangan mereka juga

bertanggung jawab atas pembentukan etika dan kebiasaan karyawan mereka.

Menurut Sunaryo (2014) *Emotional Intelligencce* didefinisikan sebagai kemampuan seseorang untuk mengontrol isi hati dan memilah ungkapan hati sesuai apa yang pas selain itu menyesuaikan diri dengan lingkungannya sehingga lebih baik dalam menangani tuntutan lingkungannya. Sebaliknya Wood (2013) mendefinisikan *Emotional intelligence* sebagai keterampilan seseorang dalam mengelola isi hati, berhubungan baik dengan individu lain serta menyesuaikan diri dengan lingkungannya.

Komunikasi merupakan sebuah bentuk penyampaian pesan dalam simbol-simbol yang bermakna seperti hati dan otak yang berbentuk gagasan, data, keyakinan, imbauan dan sebuah petunjuk untuk dilaksanakan, disampaikan oleh orang ke orang, atau secara langsung. menghadapi. atau secara tidak langsung atau lewat forum untuk merubah tindakan, pendapat atau *attitude*. Maria, (2019) mengatakan jika *Interpersonal communication* diartikan sebagai metode menyampaikan dan menerima data dari individu satu dengan individu lain dan menerima tanggapan langsung. Komunikasi interpersonal terjadi ketika pengirim menyampaikan informasi dalam bentuk verbal menuju komunikan berupa *voice note*. *Interpersonal communication* adalah bertemunya individu satu dengan individu lain yang terjadi dengan cara yang begitu bebas serta tak terstruktur. Namun Izzaty et al., (1967) mengungkapkan *interpersonal*

*communication* mencakup individu yang saling berjumpa satu sama lain dan berinteraksi dengan bertukar informasi.

Menurut penjelasan para ahli di atas, komunikasi interpersonal didefinisikan sebagai komunikasi yang terjadi secara langsung dari individu satu dengan individu lainnya dalam keadaan resmi maupun tidak resmi. Dalam organisasi baik resmi atau nonresmi komunikasi antar pribadi adalah metode bertukar pengetahuan dimana bisa menambah wawasan komunikasi. Orang-orang selalu membutuhkan dan mereka berusaha untuk menjadi ramah dan berkomunikasi dengan orang lain. Dimana setiap individu mempunyai prioritas dalam hidup mereka yang dapat dicapai sehingga diperlukan untuk mempunyai kemampuan mengekspresikan diri dengan tidak melihat status sosial atau kekuasaan. Semua organisasi bergantung pada komunikasi, dan jika ada hal itu baik, lembaga akan beroperasional secara baik dan sukses. Berbanding terbalik, jika tidak ada, organisasi tidak akan berhasil.

Luwes termasuk suatu organisasi yang tergolong di bidang retail yang dipimpin oleh Bp. Oei Hendarto Prasetyo. Luwes Group mempunyai 10 cabang di jawa tengah salah satunya ialah Luwes Purwodadi yang terletak di Jl. R. Soeprapto No 93 B Purwodadi Grobogan. Karena competitor luwes banyak, membuat luwes memiliki komitmen dalam menyuguhkan pelayanan terbaik seperti tagline "Pilihan Tepat Belanja Hemat" yang mana segmentasinya pasar menengah. Kami berharap Luwes

akan tetap eksis dengan menawarkan harga yang lebih kompetitif untuk kebutuhan belanja harian dibandingkan dengan pesaingnya.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara terhadap salah satu karyawan tetap di Luwes Pasar Raya kesenjangan yang sering kali terjadi di Luwes Pasar Raya Purwodadi ialah terkait dengan adanya perbedaan kemampuan dalam berkomunikasi yang kurang lancar, sebab secerdas dan semahir apapun karyawan jika tidak mampu berkomunikasi dengan baik sehingga akan menurunkan kinerjanya. Komunikasi itu sendiri tergolong bagian *softskill* dimana semua karyawan perlu menyadarinya. Disamping itu terdapat beberapa karyawan yang tidak mampu mengoperasikan komputer terutama karyawan yang telah tua sehingga menghambat berjalannya operasional pekerjaan, sehingga secara tidak langsung menyebabkan terhambatnya kinerja karyawan Wicaksana & Rachman, (2018).

Melihat latar belakang masalah di atas bahwa kita temui perbedaan yaitu gap dengan hasil riset terdahulu yang telah diterbitkan. Hasil riset yang tidak sama menyebabkan ditemukannya research gap tentang pengaruh *hardskill & softskill, emotional intelligence, dan Interpersonal Communication* terhadap kinerja karyawan. Dari hasil riset para ahli yaitu Z.Rasid.,B.Tewal.,C. (2018) menyatakan bahwa risetnya membuktikan jika *Hardskill* dan *Softskill* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Berbeda dengan penelitian Sugiyanto (2020) yang mengungkapkan bahwa *Softskill* tidak berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kinerja karyawan. Destiana Kumala (2020) menunjukan jika risetnya terbukti apabila *Emotional Intelligence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berbeda dengan pendapat Jannah, Miftahul (2021) dari hasil penelitiannya menunjukkan bahwa *Emotional Intelligence* berpengaruh kearah negative dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan itu Jannah Miftahul (2021) juga menyatakan bahwa hasil penelitiannya *Interpersonal Communication* memiliki efek kearah yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Menganalisa keterangan tersebut bahwa di luwes pasar raya memiliki keterkaitan dengan ide atau gagasan penelitian yang akan dilakukan yaitu “Pengaruh *Hardskill & Softskill, Emotional Intelligence, dan Interpersonal Communication* terhadap Kinerja Karyawan (Studi kasus pada Luwes Pasar Raya Purwodadi).”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka rumusan masalahnya yang terkait Pengaruh *Hardskill & Softskill, Emotional Intelligence, dan Interpersonal Communication* terhadap Kinerja Karyawan (Studi kasus pada Luwes Pasar Raya Purwodadi) ? sebagai berikut :

1. Bagaimana *Hardskill dan Softskill* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan Luwes Pasar Raya Purwodadi?
2. Bagaimana *Emotional Intelligence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan Luwes Pasar Raya Purwodadi?

3. Bagaimana *Interpersonal Communication* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan Luwes Pasar Raya Purwodadi?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang serta rumusan masalah yang diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh *Hardskill* dan *Softskill* terhadap kinerja karyawan
2. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap kinerja karyawan
3. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh *Interpersonal Communication* terhadap kinerja karyawan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dilihat dari penjabaran yang ditulis, sehingga peneliti menjelaskan manfaat dari penelitian ini yaitu :

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

1. Penelitian ini dapat digunakan untuk memperluas ilmu di bidang sumber daya manusia khususnya tentang berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dengan variabel *hardskill* & *softskill*, *Emotional Intelligence*, dan *Interpersonal Communication*.
2. Penelitian ini diharapkan mampu digunakan sebagai referensi yang dapat mendukung penelitian yang berkaitan dengan

permasalahan yang diangkat penulis, terutama untuk ditujukan pada Universitas An-Nuur

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Selain itu terdapat manfaat lain yang didapatkan oleh beberapa pihak meliputi :

1. Manfaat praktis untuk perusahaan, yaitu sebagai alat ukur untuk memperbaiki kinerja karyawan yang sebelumnya tidak diketahui permasalahannya sehingga perusahaan mampu membuat keputusan yang sesuai.
2. Manfaat praktis untuk akademisi, yaitu sebagai saran yang diharapkan memberi manfaat kepada teman-teman guna mengenai dunia manajemen dan bisnis untuk bahan pertimbangan peneliti.

#### **1.4.3 Manfaat Peneliti**

Manfaat praktis untuk peneliti, yaitu untuk menambah pengalaman penulis untuk mengimplementasikan ilmu yang didapatkan dan menjadi referensi guna mengungkap informasi-informasi yang belum ada.