

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Industri telekomunikasi saat ini menghadapi dinamika yang semakin kompleks akibat tuntutan digitalisasi, persaingan yang ketat, dan perubahan cepat dalam kebutuhan pelanggan. Kondisi ini menuntut karyawan tidak hanya bekerja secara produktif, tetapi juga mampu beradaptasi dengan tekanan, target tinggi, serta lingkungan kerja yang terus berubah. Tantangan tersebut kerap menimbulkan stres, menurunkan motivasi, bahkan melemahkan ikatan emosional karyawan terhadap pekerjaannya. Dengan kata lain, keberhasilan organisasi telekomunikasi tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga sejauh mana faktor-faktor psikologis dan lingkungan kerja mampu mendorong kinerja karyawan secara berkelanjutan.

Kinerja menjadi elemen kunci bagi setiap individu dan perusahaan dalam mencapai produktivitas. Kinerja adalah hasil yang dicapai melalui kerja sama antara individu dan sumber daya yang ada dalam suatu lingkungan kerja, dengan nilai akhir yang dilihat pada standar serta kualitas yang telah ditentukan. Berbagai aspek memengaruhi keberhasilan kinerja, seperti kejelasan peran, tingkat kompetensi, kondisi lingkungan, serta faktor lainnya seperti nilai-nilai, budaya, imbalan, dan penghargaan. Pengetahuan, keterampilan, motivasi, dan kemampuan merupakan kompetensi dasar, yaitu karakteristik seseorang yang memungkinkannya menunjukkan kinerja yang efektif atau unggul dalam pekerjaan dan tugasnya. Hughes et.al (2012), berpendapat bahwa kinerja berkaitan erat dengan arah mencapai sebuah tujuan, misi organisasi, atau jasa yang dihasilkan dari perilaku tersebut. Kinerja merupakan sebuah faktor yang sangat penting bagi perusahaan dalam pencapaian sebuah tujuan. Kinerja karyawan memiliki posisi sentral dalam sebuah perusahaan.

Menurut Yuningsih (2002), kemajuan dan hasil kerja perusahaan dapat dilihat dari pencapaian kinerja sumber daya manusia yang dimiliki. Oleh sebab itu, perusahaan selalu berharap setiap pegawainya dapat memberikan kinerja terbaik karena hasil kerja individu akan berdampak pada kinerja dan keberhasilan perusahaan

secara keseluruhan. Sementara itu, menurut Dessler (2006), penilaian kinerja adalah proses evaluasi terhadap kinerja karyawan saat ini atau di masa lalu yang dilakukan secara relatif berdasarkan standar prestasi yang telah ditentukan.

Dalam konteks organisasi modern, kinerja karyawan merupakan salah satu indikator utama keberhasilan sebuah perusahaan. Namun, kinerja tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis atau keterampilan formal yang dimiliki karyawan, melainkan juga oleh faktor psikologis dan emosional yang memengaruhi cara individu berinteraksi, mengambil keputusan, serta menyelesaikan pekerjaannya. Chun-chang Lee et. al (2022), menegaskan bahwa Kecerdasan Emosional (*Emotional Intelligence*) pemimpin memiliki peran krusial dalam membentuk kinerja karyawan. Kecerdasan Emosional bisa diartikan sebagai ilmu untuk mengenali, memahami, dan mengelola emosi diri sendiri ataupun dengan orang lain secara efektif. Dengan kemampuan ini, seorang pemimpin atau karyawan bisa membuat suasana pekerjaan yang kondusif, membangun komunikasi yang sehat, serta menjaga hubungan antarindividu di dalam organisasi.

Kecerdasan Emosional tidak hanya berdampak pada hubungan interpersonal, tetapi juga berfungsi sebagai mekanisme yang memediasi keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan. Temuan Lee et al (2022), menunjukkan bahwa Kecerdasan Emosional berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja melalui terbentuknya kepercayaan. Pemimpin yang memiliki Kecerdasan Emosional tinggi mampu menumbuhkan rasa aman, saling percaya, serta iklim kerja yang inklusif di antara karyawan. Rasa percaya ini kemudian menjadi landasan bagi munculnya loyalitas, komitmen, serta motivasi kerja yang lebih tinggi. Dengan demikian, hubungan antara Kecerdasan Emosional dan kinerja tidak bersifat linear, melainkan melalui proses sosial yang memperkuat interaksi antara pemimpin dan bawahan.

Pentingnya Kecerdasan Emosional dalam organisasi juga dapat dilihat dari cara ia berkontribusi terhadap pengelolaan konflik dan pengambilan keputusan. Seorang pemimpin atau karyawan dengan Kecerdasan Emosional tinggi mampu mengendalikan emosi negatif, seperti kemarahan atau frustrasi, yang dapat mengganggu jalannya pekerjaan. Mereka juga mampu menunjukkan empati, yaitu memahami kondisi dan kebutuhan rekan kerja, yang pada akhirnya meningkatkan kerjasama tim. Menurut Lee et al (2022), ketika iklim kerja yang penuh rasa percaya

dan saling menghargai tercipta, maka karyawan akan terdorong untuk memberikan kontribusi lebih besar sehingga hasil kerja yang dicapai pun semakin optimal.

Kecerdasan Emosional dapat dipandang sebagai salah satu fondasi utama dalam membentuk kinerja yang efektif. Rendahnya Kecerdasan Emosional, baik pada level individu maupun pemimpin, berpotensi menciptakan hambatan komunikasi, menurunkan rasa percaya, dan melemahkan komitmen organisasi. Kondisi ini pada akhirnya akan berdampak negatif terhadap pencapaian kinerja perusahaan. Sebaliknya, semakin tinggi tingkat Kecerdasan Emosional, semakin besar peluang organisasi untuk menciptakan Lingkungan Kerja yang sehat, produktif, serta berorientasi pada pencapaian tujuan bersama. Hal ini menegaskan bahwa upaya peningkatan kinerja karyawan tidak cukup hanya dengan memperkuat keterampilan teknis, tetapi juga harus dibarengi dengan pengembangan Kecerdasan Emosional yang memadai.

Lingkungan Kerja (*Work Environment*) memiliki peran fundamental dalam menentukan Kinerja karyawan. Nusraningrum et al (2024) menegaskan bahwa Lingkungan Kerja yang kondusif mampu menciptakan kenyamanan, membangun komunikasi yang baik, serta mendorong kolaborasi efektif antarpegawai sehingga mereka lebih berkomitmen dalam menjalankan tugas. Kondisi kerja yang nyaman, baik secara fisik maupun psikologis, terbukti dapat mengurangi stres dan meningkatkan motivasi, yang pada akhirnya berkontribusi positif terhadap pencapaian kinerja. Sebaliknya, Lingkungan Kerja yang buruk sering kali menimbulkan rasa tidak puas, menurunkan loyalitas, dan melemahkan produktivitas pegawai. Oleh karena itu, pengelolaan *Lingkungan Kerja* menjadi salah satu elemen penting bagi organisasi untuk memastikan keberlangsungan kinerja yang optimal.

Sejalan dengan hal tersebut, penelitian Zhenjing et. al (2022), juga menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja yang positif tidak hanya meningkatkan kinerja karyawan secara langsung, tetapi juga memengaruhi aspek perilaku seperti komitmen karyawan dan kemampuan *achievement striving*. Dalam model mediasi yang mereka kembangkan, Lingkungan Kerja yang mendukung akan memicu peningkatan komitmen serta dorongan untuk berprestasi, yang kemudian memperkuat kinerja individu. Artinya, Lingkungan Kerja tidak sekadar memengaruhi hasil kerja dari sisi fasilitas fisik, melainkan juga menciptakan iklim sosial dan

psikologis yang memotivasi pegawai untuk memberikan usaha terbaiknya. Hal ini mempertegas pandangan bahwa Lingkungan Kerja berperan ganda: sebagai faktor eksternal yang menyediakan kenyamanan dan sumber daya, serta sebagai faktor internal yang memengaruhi sikap, motivasi, dan perilaku kerja.

Lingkungan Kerja yang sehat, aman, dan mendukung merupakan investasi strategis bagi organisasi. Lingkungan Kerja yang kondusif akan memperkuat loyalitas dan keterikatan pegawai, serta menumbuhkan dorongan untuk terus meningkatkan prestasi, sehingga kinerja individu maupun organisasi dapat tercapai secara maksimal. Dalam konteks ini, organisasi perlu memperhatikan baik dimensi fisik (seperti kenyamanan tempat kerja, pencahayaan, dan fasilitas) maupun dimensi nonfisik (seperti dukungan sosial, suasana kerja, dan rasa keadilan) agar tercipta keseimbangan yang mampu menunjang produktivitas. Dengan demikian, Lingkungan Kerja bukan hanya sekadar latar tempat berlangsungnya aktivitas, tetapi juga instrumen penting yang menentukan kualitas Kinerja karyawan.

Keterlibatan Kerja (*Work Engagement*) dipahami sebagai suatu keadaan pikiran yang positif, memuaskan, dan berkaitan dengan pekerjaan, yang ditandai dengan adanya vigor, dedication, dan absorption Schaufeli et al. (2002). Vigor merujuk pada tingkat energi yang tinggi, ketangguhan mental, serta kesediaan untuk berusaha keras dan bertahan dalam menghadapi kesulitan. Dedication tercermin dalam rasa keterlibatan yang kuat, penuh antusiasme, inspirasi, kebanggaan, serta perasaan bermakna terhadap pekerjaan. Sementara itu, absorption menggambarkan kondisi ketika individu sepenuhnya tenggelam dalam pekerjaannya, sehingga mampu berkonsentrasi penuh, merasakan waktu berjalan cepat, dan sulit melepaskan diri dari tugas yang dikerjakan. Karyawan yang memiliki tingkat Keterlibatan Kerja tinggi cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik karena mereka tidak hanya bekerja dengan energi dan komitmen tinggi, tetapi juga memiliki fokus serta keterlibatan emosional yang mendalam terhadap pekerjaannya. Hal ini berdampak pada meningkatnya produktivitas, kualitas hasil kerja, kreativitas, dan komitmen terhadap pencapaian tujuan organisasi. Dengan demikian, Keterlibatan Kerja memiliki hubungan yang erat dengan employee performance, di mana Keterlibatan Kerja yang optimal menjadi faktor penting dalam mendorong keberhasilan organisasi secara keseluruhan.



Keterlibatan Kerja merupakan salah satu konsep penting dalam perilaku organisasi yang semakin banyak dikaji karena keterkaitannya dengan kinerja karyawan. Teo et al (2020), mendefinisikan Keterlibatan Kerja sebagai kondisi psikologis positif yang ditandai dengan vigor, dedication, dan absorption, di mana karyawan menunjukkan energi tinggi, keterlibatan penuh, serta fokus mendalam dalam menyelesaikan pekerjaannya. Individu yang memiliki tingkat Keterlibatan Kerja tinggi biasanya menunjukkan motivasi intrinsik, rasa memiliki terhadap pekerjaannya, dan keinginan kuat untuk berkontribusi lebih. Hal ini secara langsung mendorong peningkatan employee performance karena keterikatan emosional dan kognitif tersebut membuat karyawan bekerja lebih produktif, konsisten, dan berorientasi pada hasil yang optimal.

Sejalan dengan itu, Kokubun et al (2025), menegaskan bahwa Keterlibatan Kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap efektivitas dan kualitas kinerja. Temuan mereka menunjukkan bahwa karyawan yang engaged tidak hanya lebih bersemangat dalam bekerja, tetapi juga lebih kreatif, kolaboratif, dan adaptif terhadap perubahan organisasi. Engagement yang tinggi mendorong terciptanya Lingkungan Kerja yang dinamis karena karyawan merasa pekerjaannya bermakna dan selaras dengan tujuan organisasi. Dengan demikian, Keterlibatan Kerja berfungsi sebagai penggerak penting yang memungkinkan karyawan untuk melampaui target kinerja, menjaga kualitas hasil kerja, serta mendukung keberlangsungan organisasi dalam jangka panjang.

Oleh karena itu, Keterlibatan Kerja dapat dipandang sebagai faktor fundamental yang mendorong tercapainya employee performance yang unggul. Karyawan yang terikat secara emosional dan kognitif dengan pekerjaannya akan lebih konsisten dalam memberikan kontribusi terbaik, menjaga kualitas hasil kerja, serta berkomitmen pada pencapaian tujuan organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat engagement yang tinggi tidak hanya pada pencapaian target individu, tetapi juga pada keberhasilan organisasi secara menyeluruh dalam menghadapi tantangan dan dinamika lingkungan bisnis.

Peneliti melakukan pengambilan data pada divisi SS GS PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sumbar Jambi untuk memperoleh informasi awal berkaitan dengan variable penelitian. Dari hasil pengamatan data tersebut di peroleh data penting yang

berkaitan dengan kinerja karyawan kantor pusat PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sumbar Jambi. Berikut ini merupakan data jumlah pegawai kantor pusat PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sumbar Jambi.

**Tabel 1.1 Komposisi Pegawai Berdasarkan Status Pegawai**

Jenis	Tahun		
	2023	2024	2025
Karyawan Organik	34	32	31
Karyawan Anorganik	44	43	40

*Sumber : Divisi SS GS PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sumbar Jambi. 2025*

PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) adalah perusahaan yang menyediakan layanan telekomunikasi terbesar dan pertama di Indonesia yang berperan penting dalam mendukung konektivitas dan transformasi digital nasional. Di wilayah Sumatera Barat dan Jambi, Telkom beroperasi melalui unit Witel Sumbar Jambi yang menjadi ujung tombak penyediaan layanan internet, data, dan solusi digital bagi pelanggan ritel maupun korporasi. Dengan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap digitalisasi, Witel Sumbar Jambi dituntut untuk terus berinovasi dan menjaga kualitas layanan agar tetap kompetitif. Namun, pencapaian tersebut tidak lepas dari tantangan dalam menjaga konsistensi kinerja karyawan. Data capaian Key Performance Indicator (KPI) menunjukkan adanya variasi hasil kerja yang menandakan bahwa potensi karyawan belum sepenuhnya optimal. Beban kerja tinggi, tuntutan target yang ketat, serta tekanan Lingkungan Kerja seringkali menjadi faktor yang memengaruhi performa individu. Kondisi ini memperlihatkan bahwa faktor psikologis dan lingkungan organisasi tidak dapat diabaikan dalam mengukur Kinerja karyawan.

**Tabel 1.2 Hasil Wawancara Karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Witel  
Sumbar Jambi**

No.	Pertanyaan	Responden 1	Responden 2	Responden 3
1	Apakah kinerja karyawan cenderung konsisten meningkat, atau pernah mengalami penurunan pada periode tertentu?	Kalau dilihat secara umum, kinerja karyawan memang cenderung meningkat dari waktu ke waktu. Hanya saja, tidak bisa dipungkiri bahwa pernah terjadi penurunan pada beberapa periode tertentu, biasanya saat beban kerja sedang tinggi atau target cukup berat. Tapi setiap kali ada tanda-tanda penurunan, atasan langsung melakukan evaluasi dan memberikan arahan. Jadi performa bisa kembali stabil sesuai harapan perusahaan.	Menurut pengalaman saya, tren kinerja karyawan memang naik, tetapi tidak selalu mulus. Ada saat-saat tertentu ketika kinerja menurun, misalnya ketika pekerjaan menumpuk atau terjadi pergantian sistem kerja. Namun perusahaan cukup sigap dalam menangani hal itu, biasanya dengan pendampingan atau pengarahan baru, sehingga penurunannya tidak berlangsung lama dan kinerja bisa normal lagi.	Selama ini, kinerja karyawan lebih sering menunjukkan peningkatan. Meski begitu, tetap ada waktu-waktu tertentu ketika kinerja menurun, terutama kalau tugas sedang banyak atau ada tekanan tambahan. Tapi kondisi itu cepat diperbaiki karena pimpinan langsung mengevaluasi dan membantu karyawan agar bisa kembali mencapai target dengan stabil.
2	Berdasarkan peningkatan atau penurunan kinerja tersebut, apakah kinerja tersebut dipengaruhi oleh Kecerdasan Emosional, Lingkungan Kerja dan Keterlibatan Kerja	Ya, ketiga faktor itu sangat memengaruhi. Kecerdasan emosional membuat karyawan lebih mampu mengelola tekanan. Lingkungan kerja yang nyaman juga membantu mereka	Menurut saya, faktor-faktor tersebut punya pengaruh besar. Cara karyawan mengendalikan emosinya sangat menentukan bagaimana mereka menghadapi pekerjaan berat.	Betul, ketiga aspek itu sangat berpengaruh. Karyawan dengan kecerdasan emosional yang baik biasanya lebih stabil menghadapi tekanan. Lingkungan

No.	Pertanyaan	Responden 1	Responden 2	Responden 3
		bekerja lebih fokus. Selain itu, keterlibatan kerja yang tinggi membuat karyawan lebih termotivasi. Kombinasi ketiganya sangat berperan dalam naik-turunnya kinerja.	Lingkungan kerja yang baik juga mendorong produktivitas. Sementara keterlibatan kerja membuat karyawan merasa terhubung dengan tugasnya, sehingga hasil kerjanya lebih optimal.	kerja yang mendukung juga membuat karyawan lebih nyaman. Dan jika karyawan merasa terlibat dan dihargai, mereka akan bekerja lebih maksimal sehingga kinerjanya meningkat.

Sumber : Wawancara, 2025

Dapat dilihat pada hasil wawancara beberapa perwakilan karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sumbar Jambi Kinerja karyawan tidak hanya ditentukan oleh satu faktor tunggal, melainkan oleh kombinasi dari aspek emotional, lingkungan, dan keterikatan kerja. Kecerdasan Emosional berperan penting dalam membentuk kualitas interaksi dan komunikasi antarpegawai, menciptakan iklim kerja yang penuh rasa percaya serta mendukung tercapainya kinerja optimal. Namun, Kecerdasan Emosional saja tidak cukup apabila tidak ditopang oleh Lingkungan Kerja yang kondusif, baik secara fisik maupun psikologis, yang mampu memberikan kenyamanan, dukungan sosial, dan motivasi bagi pegawai. Di sisi lain, Keterlibatan Kerja memastikan bahwa pegawai tidak sekadar hadir secara fisik, tetapi juga terlibat secara emosional dan kognitif dalam pekerjaannya, sehingga energi, dedikasi, dan fokus mereka diarahkan untuk mencapai tujuan organisasi.

**Tabel 1.3 Data Turn Over Karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sumbar Jambi**

Turn Over Karyawan	Tahun		
	2023	2024	2025
Jumlah Karyawan	79	75	71
Jumlah Karyawan Keluar	0	3	4
Turn Over Karyawan	0%	3,87%	5,44%



*Sumber : Divisi SS GS PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sumbar Jambi, 2025*

Berdasarkan data pada Tabel 3, jumlah karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sumbar Jambi menunjukkan tren penurunan dari 79 orang pada tahun 2023 menjadi 71 orang pada tahun 2025. Tingkat turnover yang semula 0% di tahun 2023, meningkat menjadi 3,87% pada 2024 dan kembali naik menjadi 5,44% pada 2025. Fakta ini mencerminkan Telekomunikasi Indonesia Witel Sumbar Jambi memperkuat urgensi untuk meneliti bagaimana ketiga faktor tersebut saling berhubungan dalam memengaruhi Kinerja karyawan pegawai.

**Tabel 1.4 Data KPI Karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sumbar Jambi**

KPI PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA WITEL SUMBAR JAMBI			
TAHUN	2022	2023	2024
TARGET	10	10	10
KPI	8,2348	8,326	8,2834

*Sumber : Divisi SS GS PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sumbar Jambi, 2025*

Berdasarkan data pada Tabel 4, terlihat bahwa pencapaian *Key Performance Indicator (KPI)* PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sumbar Jambi dari tahun 2022 hingga 2024 masih berada di bawah target perusahaan yang ditetapkan sebesar 10. KPI sendiri merupakan indikator kunci kinerja yang digunakan perusahaan untuk menilai sejauh mana tujuan strategis dan operasional telah tercapai. Pada tahun 2022 KPI tercatat 8,2348, meningkat sedikit menjadi 8,326 di tahun 2023, namun kembali turun menjadi 8,2834 di tahun 2024. Fluktuasi ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat upaya perbaikan, kinerja karyawan secara keseluruhan belum mampu mencapai standar yang diharapkan perusahaan.

Fenomena tersebut dapat dikaitkan dengan faktor internal seperti Kecerdasan Emosional, Lingkungan Kerja, dan Keterlibatan Kerja yang menjadi fokus penelitian. Karyawan dengan tingkat Kecerdasan Emosional yang baik cenderung lebih mampu mengelola tekanan kerja dan menjaga stabilitas performa. Lingkungan Kerja yang mendukung juga berperan besar dalam memotivasi karyawan untuk mencapai target, sementara Keterlibatan Kerja memastikan adanya keterlibatan penuh secara kognitif, emosional, dan fisik dalam penyelesaian pekerjaan. Temuan ini sejalan dengan

penelitian Moisoglou et al. (2024) yang menegaskan bahwa Lingkungan Kerja yang buruk dapat menurunkan keterikatan kerja (engagement) dan meningkatkan fenomena quiet quitting, yang pada akhirnya berdampak negatif terhadap kinerja organisasi. Oleh karena itu, peningkatan KPI tidak hanya membutuhkan strategi manajerial yang tepat, tetapi juga penguatan faktor psikologis dan Lingkungan Kerja karyawan.

Meskipun Telkom Witel Sumbar Jambi telah berupaya menjaga stabilitas kinerja melalui berbagai strategi manajerial, data turnover karyawan yang cenderung meningkat serta capaian Key Performance Indicator (KPI) yang masih berada di bawah target perusahaan menunjukkan adanya kesenjangan yang perlu diperhatikan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa tantangan kinerja tidak semata-mata dipengaruhi oleh faktor teknis, melainkan juga berkaitan dengan aspek nonteknis yang lebih mendasar, seperti Kecerdasan Emosional, kondisi Lingkungan Kerja, dan tingkat Keterlibatan Kerja karyawan. Dengan demikian, penting untuk meneliti secara lebih mendalam bagaimana ketiga faktor tersebut berhubungan dengan Kinerja karyawan, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor penentu keberhasilan karyawan dalam mencapai tujuan organisasi.

Maksud dari penelitian ini guna menggali hubungan antara Kecerdasan Emosional, Lingkungan Kerja, dan Keterlibatan Kerja terhadap Kinerja karyawan. Pada zaman globalisasi dan persaingan yang terus meningkat, kesuksesan sebuah perusahaan tidak hanya ditentukan oleh kecakapan teknis juga akademis para pegawai saja, tetapi bisa juga dari kemampuan pegawai dalam menggunakan Kecerdasan Emosional, Lingkungan Kerja yang sehat dan Keterlibatan Kerja yang baik akan menimbulkan hasil yang memuaskan pada pekerjaan pegawai tersebut. Penelitian ini bukan hanya penting untuk menambah literatur, tetapi juga memberi masukan praktis bagi Telkom dalam meningkatkan produktivitas dan mengurangi turnover. Maka penulis lakukan penelitian dengan mengambil data pada pegawai PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sumbar Jambi; **“HUBUNGAN ANTARA KECERDASAN EMOSIONAL, LINGKUNGAN KERJA, DAN KETERLIBATAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PEGAWAI PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA WITEL SUMBAR JAMBI”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dengan memperhatikan secara seksama seluruh uraian yang tercakup dalam latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimakah hubungan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja karyawan pada Pegawai PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sumbar Jambi?
2. Bagaimanakah hubungan Lingkungan Kerja yang sehat terhadap Kinerja karyawan pada Pegawai PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sumbar Jambi?
3. Bagaimanakah hubungan Keterlibatan Kerja yang baik terhadap Kinerja karyawan pada Pegawai PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sumbar Jambi?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah diatas adalah:

1. Untuk mengetahui hubungan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja karyawan pada pegawai Pegawai PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sumbar Jambi?
2. Untuk mengetahui hubungan Lingkungan Kerja yang sehat terhadap Kinerja karyawan pada PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sumbar Jambi?
3. Untuk mengetahui hubungan Keterlibatan Kerja yang baik terhadap Kinerja karyawan pada Pegawai PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sumbar Jambi?

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Dibawah ini merupakan beberapa manfaat penulisan penelitian ini yaitu:

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan mampu menyumbang manfaat dan bisa dijadikan rujukan dalam penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan fenomena yang diteliti. Serta juga dapat memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan dalam bidang ilmu manajemen

### **2. Manfaat Empiris**

Diharapkan nantinya penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi, saran dan juga sebagai acuan terkait hubungan Kecerdasan Emosional, Lingkungan Kerja dan Keterlibatan Kerja terhadap Kinerja karyawan PT Telekomunikasi

Indonesia Witel Sumbar Jambi.

### **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini dibatasi hanya pada pegawai PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sumbar Jambi yang menjadi sampel, dengan variabel penelitian berupa Kecerdasan Emosional, Lingkungan Kerja dan Keterlibatan Kerja sebagai variabel independen (X), kemudian dilengkapi dengan variabel Kinerja karyawan sebagai variabel dependen (Y).

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Didalam penelitian ini penulis menjabarkan dalam lima bab yang terbagi menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

a. **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat, ruang lingkup dan sistematika penulisan

b. **BAB II TINJAUAN LITERATUR**

Bab ini menjelaskan landasan teori yang diambil dari berbagai sumber sebagai acuan penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, juga kerangka konseptual.

c. **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas desain penelitian yang mencakup penjelasan mengenai desain penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional, jenis data yang digunakan, metode pengumpulan data, serta cara analisis data.

d. **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini memaparkan proses pengolahan dan analisis data primer yang telah dikumpulkan, kemudian hasil temuan tersebut dibahas untuk menjawab tujuan dari penelitian.

e. **BAB V PENUTUP**

Merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan, keterbatasan penelitian, implikasi dan saran dari hasil penelitian.