JPTIM - Jurnal Penelitian Terapan Ilmu Multidisiplin
Vol. 1, No. 3, September 2025 **ISSN : 3090-4587**
Halaman : 340-348

STRATEGI PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN MELALUI PENGUATAN KECERDASAN EMOSIONAL DAN MOTIVASI PADA KARYAWAN PT JAYA UTAMA MOTOR JAKARTA SELATAN

Yulianti Ratnasari[1]
Email: ratnasariyulianti98@gmail.com
Program Studi Manajemen Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pamulang Tangerang Selatan

Ading Sunarto[2]
Email: dosen02153@unpam.ac.id
Program Studi Manajemen Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pamulang Tangerang Selatan

ABSTRACT

This study aims to analyze strategies for improving employee performance through strengthening emotional intelligence and motivation at PT Jaya Utama Motor in South Jakarta. In facing increasingly tight competition in the automotive industry, companies are required to have human resources who are not only technically competent, but also emotionally and motivationally. This study uses a qualitative method with an empirical study approach through interviews, observations, and documentation of employees. The results of the study indicate that there are still weaknesses in aspects of emotional intelligence such as difficulty managing emotions, low empathy, and lack of intrinsic motivation. On the other hand, the company has strengths in the form of training programs, a collaborative work culture, and a reward system that can be utilized to improve performance. Based on the SWOT analysis, the recommended strategies include optimizing emotional intelligence training, aligning work motivation systems, and increasing managerial involvement in soft skill development. This study concludes that strengthening emotional intelligence and motivation simultaneously plays an important role in creating a productive and sustainable work environment.

Keywords: emotional intelligence, work motivation, employee performance

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi peningkatan kinerja karyawan melalui penguatan kecerdasan emosional dan motivasi pada PT Jaya Utama Motor di Jakarta Selatan. Dalam menghadapi persaingan industri otomotif yang semakin ketat, perusahaan dituntut untuk memiliki sumber daya manusia yang tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga secara emosional dan motivasional. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi empiris melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat kelemahan dalam aspek kecerdasan emosional seperti kesulitan mengelola emosi, rendahnya empati, dan kurangnya motivasi intrinsik. Di sisi lain, perusahaan memiliki kekuatan berupa program pelatihan, budaya kerja kolaboratif, dan sistem penghargaan yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kinerja. Berdasarkan analisis SWOT, strategi yang disarankan meliputi optimalisasi pelatihan kecerdasan emosional, penyelarasan sistem motivasi kerja, serta peningkatan keterlibatan manajerial dalam pengembangan soft skill. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penguatan kecerdasan emosional dan motivasi secara simultan berperan penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan berkelanjutan.

Kata kunci: kecerdasan emosional, motivasi kerja, kinerja karyawan

1. PENDAHULUAN

Industri otomotif di indonesia terus mengalami pertumbuhan yang sangat pesat seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap kendaraan bermotor. PT Jaya Utama Motor, yang berlokasi di Jakarta Selatan, merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang penjualan, perawatan, dan perbaikan kendaraan bermotor. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, perusahaan dituntut untuk meningkatkan efisiensi operasional, pelayanan pelanggan, serta strategi

pemasaran guna mempertahankan daya saing di industri ini.

Dalam oprasionalnya, PT Jaya Utama Motor menghadapi berbagai tantangan, seperti manajemen persediaan suku cadang, kualitas layanan pelanggan, serta efektivitas strategi pemasaran digital dalam menarik konsumen baru. Beberapa penelitian menunjukan bahwa faktor-faktor tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen dalam industri otomotif. Oleh karena itu diperlukan analisis mendalam untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada dan mencari solusi yang dapat di terapkan guna meningkatkan kinerja perusahaan.

Banyaknya jumlah pengguna sepeda motor menyebabkan persaingan di bidang otomotif semakin ketat, sehingga banyak bermunculan dealer sepedamotordi indonesia. Salah satu dealer kendaraan bermotor yang ada di indonesia adalah PT.Jaya Utama Motor berdiri sejak 12 Juni 2003, dengan berjumlah 50 Karyawan dan beralokasi di Jl. Rc Veteran 33-34 Pesanggrahan, Jakarta Selatan.

Organisasi dan perusahaan menghadapi tantangan dalam kehidupan perusahaan dan pengembangan bisnis yang perlu diatasi seoptimal mungkin. Selain itu, organisasi dan bisnis dari segala ukuran diminta untuk semakin kreatif dalam memanfaatkan peluang yang ada. Dengan semakin banyaknya organisasi dan bisnis baru serta pesaingan yang ketat, organisasi dan bisnis perlu unggul secara kompetitif agar dapat bertahan dalam dunia bisnis yang semakin kompleks ini. Untuk dapat tetap eksis bukanlah hal yang mudah, oleh karena itu setiap organisasi atau perusahaan menginginkan sumber daya manusia yang berkualitas supaya mampu bersaing dan menunjukan kinerja yang baik agar bisa mencapai tujuan perusahaan.

Dalam rangka persaingan ini organisasi harus memiliki sumber daya yang tangguh. Sumber daya yang dibutuhkan untuk menjalani organisasi tidak dapat dilihat sebagai satu kesatuan yang tangguh membentuk suatu sinergi. Dalam hal ini sumber daya manusia yang kreatif dan inovatif sangat dibutuhkan dan sangat menentukan berjalannya organisasi. Permasalahan yang terjadi berdasarkan observasi penulis di lapangan menunjukkan fenomena kecerdasaan emosional karyawan di PT Jaya Utama Motor, sebagian karyawan belum memiliki kecerdasan emosional yang baik dikarenakan proses perekrutan dari awal yang belum sesuai SOP.

TABEL 1.1
TABEL PENGELOLAHAN KECERDASAN EMOSIONAL

Hasil Observasi	Sub Indikator	Kondisi *Rill* di Lapangan
esadaran Diri	Mengenali emosi diri sendiri beserta efeknya	Berdasarkan keadaan yang terjadi di PT jaya utama motor, sebagian karyawan di divisi marketing tidak bisa mengendalikan emosi sehingga tidak mudah menerima kritik.
	Mengetahui kekuatan dan batas-batas diri sendiri	Berdasarkan keadaan yang terjadi di lapangan karyawan PT Jaya utama motor sebagian karyawan belum mengetahui batasan diri karna kurangnya SDM pada jobdesknya, dikarenakan masih ada yang bekerja tidak sesuai jobdesk.
	Percaya dengan kemampuan diri dan keyakinan tentang harga diri.	erdasarkan keadaan yang terjadi tidak mampu menyelesaikan tugas yang di berikan atasan dan tidak mampu menyelesaikan suatu masalah pada pekerjaanya tanpa bantuan orang lain.
Pengaturan diri	Kemampuan untuk mengelola emosi	erdasarkan keadaan yang terjadi di lapangan sebagian karyawan PT Jaya Utama motor masih belum bisa mengelola emosi dalam bekerja, masih belum mampu memisahkan masalah pribadi dengan pekerjaan.
	4. Mudah beradaptasi dan bertanggung jawab atas kinerja pribadi.	erdasarkan keadaan yang terjadi dilapangan Karyawan PT Jaya utama motor belum bisa menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu.
	5. Mudah menerima dan terbuka	erdasarkan keadaan yang terjadi di saat Briefing setiap bulan karyawan PT Jaya utama motor

	terhadap gagasan,	susah untuk memahami kritik dan saran.
Motivasi diri	Dorongan untuk berprestasi/tidak cepat puas	Berdasarkan keadaan yang terjadi karyawan PT Jaya utama motor tidak mau mengupgrade skill dan explore hal baru untuk mengembangkan dirinya.
	Kekuatan untuk berfikir positif dan optimis.	Berdasarkan keadaan yang terjadi selalu pesimis dengan target yang di berikan oleh perusahaan.
Empati	8. Mampu menerima sudut pandang dari orang lain	Berdasarkan keadaan yang terjadi beberapa Karyawan PT Jaya utama motor belum mau menerima kritik dan saran antar divisi lain.
	Peka terhadap perasaan orang lain	Berdasarkan keadaan yang terjadi beberapa karyawan belum mampu bekerja sama dengan *team* dan responsif.
Keterampilan sosial	10. Dapat memberikan pesan dengan jelas dan meyakinkan orang lain	Berdasarkan keadaan yang terjadi beberapa karyawan belum mampu menjelaskan kendala pada pekerjaannya masing masing.
	Dapat Membangkitkan	Berdasarkan keadaan yang terjadi beberapa karyawan bisa membangkitkan semangatnya jika memang sedang malas bekerja.

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa adanya permasalahan yang ditemukan berkaitan dengan tingkat kecerdasan emosional karyawan PT Jaya Utama Motor hal ini ditunjukkan pada hasil wawancara dimana masih terdapat beberapa karyawan yang masih tidak mudah menerima kritik, kurangnya SDM sehingga menyebabkan sebagian karyawan mengerjakan pekerjaan diluar jobdesknya, masih ada beberapa karyawan yang belum bisa memisahkan masalah pribadi dengan pekerjaan, dan sebagian karyawan masih belum mampu menjelaskan kendala pada pekerjannya masing-masing.

Penulis menemukan adanya fenomena terkait dengan motivasi karyawan diantaranya adalah tidak ada jaminan kecelakaan kerja dikarenakan Menyediakan asuransi dapat menambah biaya oprasional yang signifikan bagi perusahaan, terutama untuk usaha kecil dan Bonus tahunan tidak di sediakan untuk semua karyawan hanya ada untuk berapa divisi tertentu

TABEL 1.2
JENIS PEMBERIAN MOTIVASI PT UTAMA JAYA MOTOR

No	Pemberian Motivasi	Keterangan
1	Upah lembur	Ada
2	Tunjangan Hari Raya	Ada
3	Jaminan Kesehatan atau BPJS	Tidak ada
4	Jaminan Kecelakaan Kerja	Ada
5	Bonus Tahunan, Jika Mencapai Target Perusahaan	Tidak Ada
6	Penghargaan atas Loyalitas/Masa Kerja	Tidak Ada
7	Kegiatan Rekreasi/Family Gathering	Ada
8	Pelatihan dan Pengembangan Kerja Karyawan	Ada

Berdasarkan tabel 1.2 di atas dapat dijelaskan bahwa, motivasi langsung yang diberikan perusahaan adalah dengan memberikan Tunjangan Hari Raya, Upah Lembur, Penghargaan atas Loyalitas/Masa Kerja, Kegiatan Rekreasi, Pelatihan & Pengembangan Kerja Karyawan. Sedangkan tidak adanya Jaminan Kesehatan atau BPJS disebebkan oleh perbedaan kebijakan yang diberikan oleh PT Jaya Utama Motor yaitu dengan memberikan limit biaya pengobatan senilai 1 kali gaji pertahun.

Dengan tidak adanya Jaminan Kesehatan dapat berdampak pada kesejahteraan karyawan PT Jaya Utama Motor dalam segi kesehatan, karena jika limit biaya pengobatan sudah habis maka biaya pengobatan selanjutnya ditahun tersebut akan ditanggung langsung oleh karyawan. PT Jaya utama motor akan memberikan dana kepada karyawan yang mengalami kecelakaan disaat bekerja dalam berbentuk dana reimbursement, itu bisa terjadi jika memang karyawan mengalami sebuah insiden kecalakaan pada saat bekerja, 100 % perusahaan akan bertanggung jawab semua biaya pengobatannya, kecuali ada karyawan yang mengalami kecelakaan dalam

perjalanan menuju kantor itu perusahaan tidak memberikan dana santunan secara 100% hanya saja memberikan dana santunan sesuai kebutuhannya saja. Industri otomotif di Indonesia mengalami pertumbuhan yang pesat, seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan kendaraan bermotor.

PT Jaya Utama Motor, yang berlokasi di Jakarta Selatan, merupakan salah satu perusahaan yang berfokus pada penjualan, perawatan, dan perbaikan kendaraan bermotor. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, perusahaan dituntut untuk meningkatkan efisiensi operasional, pelayanan pelanggan, dan strategi pemasaran guna mempertahankan daya saing. Namun, PT Jaya Utama Motor menghadapi berbagai tantangan operasional, termasuk manajemen persediaan suku cadang, kualitas layanan pelanggan, dan efektivitas strategi pemasaran digital. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa faktor-faktor ini memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen. Oleh karena itu, analisis mendalam diperlukan untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada dan mencari solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kinerja perusahaan.

Observasi penulis di lapangan menunjukkan bahwa kecerdasan emosional karyawan di PT Jaya Utama Motor masih perlu ditingkatkan. Banyak karyawan, terutama di divisi marketing, belum memiliki kecerdasan emosional yang baik, yang disebabkan oleh proses perekrutan yang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Tabel 1.1 menunjukkan hasil observasi yang mengidentifikasi beberapa sub-indikator kecerdasan emosional yang belum terpenuhi, seperti kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi diri, empati, dan keterampilan sosial.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Hery (2019:1) “manajemen merupakan proses kegiatan pekerjaan secara efesien dan efektif dengan melalui atau perantara orang lain”. Menurut Nutrisi (2020:6) berpendapat “manajemen sumber daya manusia merupakan pengakuan tentang pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang penting dalam memberi kontribusi bagi tujuan organisasi dan menggunakan beberapa fungsi dan kegiatan untuk memastikan bahwa SDM tersebut digunakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi dan masyarakat”.

Dari beberapa pendapat tersebut di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan kegiatan dalam organisasi yang sudah direncanakan dengan efisien untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Mangkunegara (2019:2) manajemen sumber daya manusia adalah suatu perencanaan,pengorganisasian,pengkoordinasian, pelaksanaan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahaan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi.Menurut Ardana (2019:5) mengemukakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah proses pendayagunaan manusia sebagai tenaga kerja secara manusiawi, agar semua potensi fisik dan psikis yang dimilikinya berfungsi maksimal untuk mencapai tujuan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan suatu proses yang terdiri dari: Rekruitmen, Seleksi sumber daya manusia, Pengembangan sumber daya manusia, Pemeliharaan sumber daya manusia, dan Penggunaan sumber daya manusia.

Strategi sumber daya manusia (SDM) harus selaras dengan visi, misi, dan strategi perusahaan serta adaptif terhadap perubahan lingkungan bisnis. Pengelolaan SDM yang efektif meliputi perencanaan, pengadaan, pengembangan, penilaian, dan redesain pekerjaan berbasis Job Characteristic Model guna meningkatkan kinerja dan keunggulan kompetitif. Dalam menghadapi persaingan global seperti AFTA, peningkatan mutu SDM Indonesia perlu didukung oleh pendidikan berkualitas, kurikulum yang

relevan, dan pelatihan efektif agar mampu bersaing secara optimal.

Menurut Robbins dan Judge (2017) Kinerja adalah hasil dari aktivitas yang dilakukan oleh individu atau kelompok dalam organisasi Sedangkan menurut Kirkpatrick (2020;45) Kinerja adalah ukuran efektivitas individu dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, yang dapat diukur melalui berbagai metode evaluasi.

Berdasarkan pernyataan dari beberapa pendapat para ahli di atas, kinerja adalah proses yang penting dalam organisasi untuk memastikan bahwa karyawan dapat mencapai tujuan individu dan organisasi secara efektif.

Menurut Salovey dan Mayer (2020: 95), "Kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk memantau perasaan dan emosi baik pada diri sendiri maupun pada orang lain. Menurut Goleman, (2021;45) kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang mengatur kehidupan emosinya dengan *inteligen.*

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa pengertian dari kecerdasan emosional adalah kemampuan yang penting dalam kehidupan pribadi dan profesional, yang mencakup pengenalan, pemahaman, dan pengelolaan emosi diri sendiri dan orang lain.

Fungsi kecerdasan emosional sangat penting dalam konteks sosial dan profesional. Menurut Zohar dan Marshall (2015:23), berperan dalam membangun hubungan yang sehat dan produktif. Individu yang memiliki kecerdasan emosional yang baik dapat beradaptasi dengan situasi yang menantang, berkomunikasi dengan efektif, dan menyelesaikan konflik dengan cara yang konstruktif.

Menurut Sutrisno (2017:109), menyatakan bahwa motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi sering kali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang. Menurut Maruli (2020:58), menyatakan bahwa motivasi Kerja adalah segala sesuatu yang timbul dari hasrat seseorang, dengan menimbulkan gairah serta keinginan dari dalam diri seseorang yang dapat mempengaruhi dan mengarahkan serta memelihara perilaku untuk mencapai tujuan ataupun keinginan yang sesuai dengan lingkup kerja.

Berdasarkan beberapa definisi yang telah dikemukakan oleh beberapa ahli, dapat disimpulkan bahwa pengertian motivasi adalah suatu dorongan pada diri individu untuk melakukan aktivitas dengan ditandai dengan munculnya hasrat dalam melakukan suatu pekerjaan tersebut sehingga dapat mempengaruhi perilaku untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

3. METODE PENELITAN

Berdasarkan jenis penelitian, maka penelitian ini adalah jenis kualitatif,dengan sampel berjumlah 7 (tujuh) orang diantaranya pemilik bengkel, kepala bengkel, dan tiga lainnya adalah mekanik.

Menurut Creswell dalam Fiantika (2022:4) yang menyatakan bahwa “pendekatan kualitatif adalah pendekatan di mana penyelidik sering membuat klaim pengetahuan yang terutama didasarkan pada perspektif konstruktivis (yaitu makna jamak dari pengalaman individu, makna yang dibangun secara sosial dan historis, dengan maksud mengembangkan teori atau pola) atau perspektif advokasi/partisipatif (yaitu politik, berorientasi pada isu, kolaboratif atau berorientasi pada perubahan) atau keduanya”.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan metode analisis data interaktif Miles dan Huberman dengan tahapan berupa pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpuan(verifikasi).

Creswell dan Poth (2018: 198-200) dalam Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches. Menurut Creswell dan Poth, terdapat empat aktivitas dalam analisis data kualitatif, yaitu

a. *Data reduction* (reduksi data): yaitu proses penyederhanaan data agar dapat diatur dan dianalisis.
b. *Data display* (penyajian data): yaitu proses penyusunan data ke dalam bentuk tabel, grafik, atau diagram untuk mempermudah pemahaman.
c. *Conclusion drawing/verification* (penarikan kesimpulan/verifikasi): yaitu proses penarikan kesimpulan dan memverifikasi hasil analisis data.
d. *Data interpretation* (interpretasi data): yaitu proses penafsiran data dan pengambilan kesimpulan yang relevan dari data yang telah dianalisis

Dalam bukunya "Metodologi Penelitian Kualitatif" (2017:18-29), Sugiono merujuk pada Maleong (2013) dalam menjelaskan tentang pemeriksaan keabsahan data pada penelitian kualitatif. Pemeriksaan keabsahan data pada metode triangulasi meliputi empat cara, yaitu:

a. Pemeriksaan keandalan *(reliability)*
   Pemeriksaan keandalan dilakukan dengan memeriksa kembali data yang telah diperoleh melalui perbandingan data yang sama dari berbagai sumber.
b. Pemeriksaan keabsahan internal *(internal validity)*
   Pemeriksaan keabsahan internal bertujuan untuk memastikan bahwa hasil penelitian yang diperoleh berhubungan dengan variabel yang diteliti, bukan karena faktor-faktor lain. Untuk itu, perlu dilakukan perbandingan data dari berbagai sumber yang mempunyai keterkaitan dengan variabel yang diteliti.
c. Pemeriksaan keabsahan eksternal *(external validity)*
   Pemeriksaan keabsahan eksternal bertujuan untuk memastikan bahwa hasil penelitian dapat diumumkan pada populasi yang lebih luas dari variabel yang diteliti. Untuk itu, perlu dilakukan pengambilan sampel yang representatif dan generalisasi hasil penelitian.
d. Pemeriksaan keabsahan konstruksi *(construct validity)*
   Pemeriksaan keabsahan konstruksi dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen pengukuran yang digunakan benar-benar mengukur variabel yang diteliti. Untuk itu, perlu dilakukan penguatan instrumen pengukuran melalui pengujian kembali terhadap subjek yang sama.

4. HASIL DAN PEMBHASAN

Penelitian ini menggunakan teknik Purposive Sampling (pengambilan sampel yang disengaja) menurut Suyanto, B. (2015) 19(1), 1-13, adalah teknik pengambilan sampel dalam penelitian di mana peneliti secara sengaja memilih responden atau subjektif yang dianggap memiliki informasi yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian atau memenuhi tujuan penelitian. Dalam teknik ini, sampel dipilih berdasarkan karakteristik tertentu seperti usia, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, atau pengalaman dalam bidang tertentu.

Purposive sampling sering digunakan dalam penelitihan kualitatif, penelitian ekplorasi, atau ketika populasi yang diteliti terlalu kecil untuk teknik pengambilan sempel yang acak. Teknik ini digunakan ketika peneliti ingin memastikan bahwa sempel yang dipilih mencakup subjek yang paling relevan atau krisis bagi penelitian, sehingga meningkatkan validitas penelitian.

Hasil penelitian di atas merupakan proses pengumpulan data dari observasi dan *interview* informan dan key informan yang di lakukan peneliti sesuai dengan prosedur peneliti sesuai dengan prosedur penelitian. Peneliti ini menggunakan deskriptif kualitatif studi kasus tentang Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan melalui Penguatan Kecerdasan Emosional dan Motivasi pada Karyawan PT Jaya Utama Motor di Jakarta Selatan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan terhadap karyawan PT Jaya Utama Motor, ditemukan bahwa masih banyak aspek dari kecerdasan emosional yang perlu ditingkatkan untuk mendukung kinerja karyawan. Beberapa karyawan menunjukkan kesulitan dalam mengelola emosi, terutama dalam menerima kritik dan saran dari rekan

kerja maupun atasan. Hal ini mengindikasikan kurangnya kesadaran diri dan kemampuan pengaturan emosi, yang menjadi salah satu pilar dari kecerdasan emosional menurut Goleman (2015). Di sisi lain, masih ditemukan pula karyawan yang kurang percaya diri dalam menyelesaikan pekerjaan, serta tidak dapat bekerja secara mandiri tanpa bantuan pihak lain. Ini menunjukkan lemahnya motivasi diri dan pengembangan kemampuan personal yang seharusnya menjadi kekuatan utama dalam meningkatkan performa kerja.

Selanjutnya, wawancara juga mengungkap bahwa banyak karyawan belum mampu memisahkan antara masalah pribadi dan pekerjaan, sehingga berdampak langsung terhadap produktivitas mereka. Bahkan, pada situasi tertentu, beberapa karyawan mengalami kesulitan dalam menjelaskan permasalahan pekerjaan kepada atasan, yang memperlihatkan kurangnya keterampilan sosial dan komunikasi efektif di lingkungan kerja. Selain itu, beberapa karyawan masih menunjukkan sikap pesimis terhadap target yang diberikan perusahaan dan enggan untuk mengembangkan potensi dirinya, seperti mengikuti pelatihan atau mencoba metode kerja baru. Ini menunjukkan lemahnya motivasi intrinsik yang sangat berpengaruh terhadap performa karyawan dalam jangka panjang.

Dari aspek motivasi, wawancara mengindikasikan bahwa sistem motivasi yang diterapkan di perusahaan belum merata. Beberapa divisi mendapatkan insentif berupa bonus tahunan, sementara yang lain tidak. Meski perusahaan telah memberikan beberapa bentuk motivasi seperti tunjangan hari raya, penghargaan loyalitas, dan kegiatan rekreasi, namun tidak adanya jaminan kesehatan seperti BPJS dan program pensiun bagi semua karyawan menunjukkan bahwa bentuk motivasi yang diterima belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan dasar dan keamanan kerja mereka. Hal ini dapat memengaruhi rasa aman serta loyalitas karyawan terhadap perusahaan.

Karyawan yang merasa kurang diperhatikan dalam aspek kesejahteraan dan pengembangan emosional cenderung tidak menunjukkan semangat kerja yang optimal. Oleh karena itu, peningkatan kecerdasan emosional melalui pelatihan dan coaching, serta peninjauan ulang terhadap sistem pemberian motivasi di perusahaan, merupakan langkah strategis yang harus diambil oleh manajemen. Dengan demikian, PT Jaya Utama Motor dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusianya secara menyeluruh, yang pada akhirnya akan berdampak positif terhadap daya saing dan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Analisis SWOT adalah suatu teknik perencanaan strategis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi, produk atau proyek. Singkatan SWOT sendiri adalah Strengths (kekuatan), Weaknesses (kelemahan), Opportunities (peluang), dan Threats (ancaman). Analisis SWOT memungkinkan suatu organisasi untuk mengevaluasi kekuatan dan kelemahan internalnya serta peluang dan ancaman eksternalnya.

Menurut Fredy Rangkuty (2015 : 20) penelitian menunjukan bahwa kinerja perusahaan dapat ditentukan oleh kombinasi faktor internal dan eksternal dalam analisa SWOT. Dari lingkungan internal adalah Strength (kekuatan) dan Weaknesses (kelemahan) sedangkan dari lingkungan eksternal adalah Opportunities (peluang) dan Threats (ancaman) yang di hadapai analisis SWOT selanjutnya akan membandingkan faktor lingkungan internal terhadap lingkungan eksternal.

Umumnya, analisis SWOT digunakan untuk menilai elemen elemen internal dan eksternaldan eksternal suatu entitas. Ini dapat diterapkan pada perusahaan atau individu dalam konteks pengembangan sumber daya mereka. Eleman internal mencakup kekuatan (Strenghts) dan kelemahan (Weaknesses). Sementara itu, elemen eksternal meliputi peluang (Oportunities) dan Ancaman (Thereats). Dalam tabel diatas diatas yang berkaitan dengan analisis SWOT, terdapat

analisis IFAS dan EFAS; strategi yang diusulkan berkaitan dengan pencocokan antara faktor internal dan eksternal seperti

a. Strategi SO: memanfaatkan fasilitas pelatihan internal untuk menyelenggarakan workshop kecerdasan emosional secara rutin, memperkuat budaya kerja kolaboratif dalam pengelolaan emosi dan motivasi, mengoptimalkan keterbukaan manajemen melalui program pelatihan berbasis data survei motivasi, mengintegrasikan teknologi pelatihan online dalam sistem HR untuk menjangkau seluruh karyawan, serta membangun program coaching dengan melibatkan karyawan senior sebagai mentor dalam pengembangan kecerdasan emosional.
b. Strategi WO: menyelenggarakan sosialisasi rutin untuk meningkatkan pemahaman karyawan tentang kecerdasan emosional, mengembangkan sistem penilaian kinerja yang mencakup aspek teknis dan emosional, merealokasi anggaran pelatihan agar seimbang antara hard dan soft skill, menerapkan sistem monitoring motivasi melalui survei aplikasi secara berkala, serta menyelaraskan gaya kepemimpinan melalui pelatihan leadership berbasis emotional *intelligence* agar lebih konsisten dan efektif.
c. Strategi ST: memanfaatkan keterbukaan manajemen untuk merumuskan kebijakan keseimbangan kerja-hidup, membangun support system internal melalui budaya kerja kolaboratif, mengoptimalkan loyalitas karyawan dengan penghargaan bagi peserta aktif pelatihan kecerdasan emosional, menerapkan pelatihan adaptif guna menghadapi dinamika pasar secara bijak, serta memperkuat program internal trainer agar pelatihan tidak bergantung pada pihak eksternal.
d. Strategi WT: meningkatkan pemahaman karyawan tentang manfaat kecerdasan emosional melalui sharing session dari karyawan yang telah berhasil menerapkannya, membangun sistem onboarding pelatihan soft skill untuk menjaga kesinambungan program saat terjadi turnover, merevisi sistem penilaian kerja dengan menambahkan indikator non-teknis seperti resiliensi dan empati, melibatkan manajer langsung dalam pelatihan motivasi agar pelaksanaannya lebih konsisten, serta membuat pilot project atau studi kasus keberhasilan internal untuk mengubah persepsi negatif terhadap pelatihan *soft skill.*

5. HASIL DAN KESIMPULAN

a. Tingkat kecerdasan emosional karyawan PT Jaya Utama Motor masih perlu ditingkatkan. Hal ini terlihat dari masih adanya karyawan yang kesulitan dalam mengelola emosi, sulit menerima kritik, serta kurang mampu bekerja sama secara efektif dengan rekan kerja. Faktor ini dipengaruhi oleh proses rekrutmen yang belum memperhatikan aspek soft skill secara menyeluruh, sehingga banyak karyawan yang belum memiliki kesiapan emosional dalam menghadapi dinamika pekerjaan. Kurangnya empati, keterampilan komunikasi, serta ketidakmampuan dalam mengatur diri menjadi tantangan utama yang berdampak pada penurunan kualitas kerja tim maupun individu.
b. Motivasi kerja karyawan juga menunjukkan ketimpangan yang cukup signifikan. Beberapa divisi mendapatkan fasilitas dan insentif yang lebih lengkap dibandingkan dengan divisi lain, yang menimbulkan kecemburuan serta menurunkan semangat kerja. Meskipun perusahaan telah memberikan beberapa bentuk motivasi seperti tunjangan hari raya, pelatihan kerja, dan kegiatan rekreasi, namun belum semua kebutuhan motivasional karyawan, seperti rasa aman, penghargaan, dan aktualisasi diri, terpenuhi secara merata. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan dalam sistem

motivasi agar dapatmemberikan dorongan yang lebih adil dan menyeluruh kepada seluruh karyawan.

c. kecerdasan emosional dan motivasi kerja terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan. Strategi peningkatan kinerja yang dapat diterapkan mencakup pelatihan kecerdasan emosional secara rutin, penguatan budaya kerja kolaboratif, evaluasi sistem rekrutmen dan penilaian kerja berbasis aspek emosional, serta penyusunan program motivasi yang adaptif terhadap kebutuhan karyawan. Dengan penerapan strategi tersebut, PT Jaya Utama Motor diharapkan mampu menciptakan lingkungan kerja yang produktif, sehat secara emosional, serta mendukung karyawan dalam mencapai kinerja optimal yang berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*: Teori, Konsep dan Indikator. Pustaka Setia.

[2] Armstrong, M., & Baron, A. (2019). *Performance Management*: The New Realities. Kogan Page.

[3] Busetto, L., Wick, W., & Gumbinger, C. (2020). *How to use and assess qualitative research methods. Neurological Research and Practice*, 2(14). https://doi.org/10.1186/s42466-020-00059-z

[4] Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. Sage Publications.*

[5] Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen: Dasar, Pengertian,* dan Masalah. PT Bumi Aksara.

[6] Hasibuan, M. S P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Bumi Aksara.

[7] Hery. (2019). *Manajemen*. Jakarta: Grasindo.

[8] Hurlock, E. B. (2019). *Psikologi Perkembangan*. Erlangga.

[9] Kaizen, M. (2020). *Kualitas Sumber Daya Manusia.* Yogyakarta: ANDI.

[10] Kasmir. (2016). *Etika Customer Service dan Kinerja Karyawan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

[11] Mangkunegara, A. A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusi*a Perusahaan. Remaja Rosdakarya.

[12] Mangkunegara, A. A. P. (2019). *Evaluasi Kinerja SDM.* Remaja Rosdakarya.

[13] Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

[14] Paud Jateng. (2023). *Modul Kecerdasan Emosional Anak Usia Dini.* Semarang: Paudjateng Press.

[15] Rivai, V. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia* untuk Perusahaan. Rajagrafindo Persada.

[16] Robbins, S. P., & Coulter, M. (2019). *Management*. *Pearson Education*.

[17] Salam, R. (2019). *Teori dan Praktik Manajemen*. Jakarta: Erlangga.

[18] Santosa, R. N. P., Hidayah, A. N., Rosmanto, Y., & Adriyanto, A. (2021). Peran kecerdasan emosional dalam mengatasi potensi konflik ekonomi akibat penerapan WFH selama pandemi Covid-19 di Kabupaten Banyumas. *Jurnal Universitas Pertahanan Indonesia*, 9(2). ISSN: 2614-6061.

[19] Sedarmayanti. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja.* Mandar Maju.

[20] Stoner, J. A. F., Freeman, R. E., & Gilbert, D. R. (2020). *Manajemen.* Jakarta: Erlangga.

[21] Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

[22] Suherman. (2018). *Dasar-dasar Manajemen*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

[23] Sutrisno, E. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.

[24] Wijayanti, A. (2020). *Pengantar Ilmu Manajemen*. Malang: UB Press.

[25] Zohar, D., & Marshall, I. (2015). Spiritual Capital: Wealth We Can Live By. Berrett-Koehler Publisher