

BAB I

PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini membahas masalah yang berhubungan dengan penelitian ini, yaitu pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja. Hal ini termasuk latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, waktu dan lokasi penelitian, serta sistematika penulisan.

1.1. Latar Belakang Masalah

Banyak contoh di sekitar kita membuktikan bahwa orang yang memiliki kecerdasan otak saja atau memiliki gelar yang tinggi belum tentu sukses dalam dunia kerja. Seringkali justru orang yang berpendidikan formal lebih rendah ternyata lebih berhasil. Kebanyakan program pendidikan hanya berpusat pada pengembangan kecerdasan intelektual (IQ) padahal faktor lain yang juga sangat diperlukan untuk berhasil dalam bekerja sebenarnya adalah kematangan kecerdasan emosi, seperti ketangguhan inisiatif, optimisme, dan kemampuan beradaptasi, yang kini telah menjadi dasar penilaian baru. Saat ini, banyak orang berpendidikan tinggi namun karirnya terhambat atau lebih buruk lagi, tersingkir, akibat rendahnya kecerdasan emosional mereka. Pendapat ini didukung oleh hasil analisis yang dibuat oleh puluhan pakar dalam bidang yang berbeda-beda hampir di 500 perusahaan, jawatan pemerintah, dan perusahaan nirlaba di seluruh dunia memperoleh kesimpulan bahwa

kecerdasan emosi mempunyai kedudukan yang tinggi dalam keberhasilan pekerjaan (Goleman, 1999).

Sehubungan dengan kecerdasan emosional, hasil survei yang dilakukan di Amerika Serikat menjelaskan bahwa apa yang diinginkan oleh pemberi kerja dari para karyawannya tidak hanya keterampilan teknik, melainkan juga kemampuan dasar untuk belajar dalam pekerjaan yang bersangkutan. Unsur-unsur dari kemampuan dasar tersebut di antaranya adalah, kemampuan mendengarkan dan berkomunikasi lisan, beradaptasi, berkreasi, memiliki ketahanan mental terhadap kegagalan, kepercayaan diri, motivasi, kemampuan untuk bekerjasama dalam tim, serta memiliki keinginan memberi kontribusi terhadap perusahaan. Seseorang yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi akan mampu mengendalikan emosinya sehingga dapat menghasilkan optimalisasi pada fungsi kerjanya.

Pernyataan lain yang mendukung hasil survei di atas menyatakan bahwa kemampuan akademik bawaan, nilai rapor, dan prediksi kelulusan pendidikan tinggi tidak menentukan seberapa baik kinerja seseorang saat bekerja atau seberapa tinggi sukses yang dapat dicapai dalam hidup (Goleman, 1999). Sebaliknya, ia menyatakan bahwa yang membedakan antara orang sukses dengan mereka yang berprestasi biasa-biasa saja adalah kemampuan kecerdasan emosional, yang mencakup seperangkat kecakapan khusus seperti empati, disiplin diri, dan inisiatif mampu membedakan orang sukses dari mereka yang berprestasi biasa-biasa saja, Kecerdasan emosional menentukan seberapa baik seseorang menggunakan keterampilan-keterampilan yang dimilikinya, termasuk keterampilan intelektual. Kecerdasan emosional ini adalah

kemampuan untuk mengelola perasaan, kemampuan untuk memotivasi diri, kesanggupan untuk tegar dalam menghadapi keadaan yang membuat frustrasi, kesanggupan mengendalikan dorongan dan menunda kepuasan sesaat, mengatur suasana hati yang reaktif, serta mampu berempati dan bekerja sama dengan orang lain. Kemampuan-kemampuan ini mendukung seorang karyawan dalam mencapai kinerja yang baik dalam perusahaannya.

Adapun beberapa karya ilmiah dan penelitian terdahulu terkait dengan kecerdasan emosional yang telah dipublikasikan, baik di dalam maupun di luar negeri, antara lain adalah pengaruh kecerdasan emosional (EQ) terhadap kinerja dalam perusahaan (Goleman, 1988; Cooper and Sawaf, 1998; McClelland, 1973; dalam Goleman 1999). Dalam penelitiannya, Goleman (1999) menjelaskan tentang penggunaan kecerdasan emosional terhadap pendorong kinerja, dengan sampel manajer yang kemampuannya dikelompokkan ke dalam tiga bagian keahlian: teknis, kognitif, dan kemampuan kecerdasan emosi murni seperti kemampuan memimpin dan berhubungan dengan orang lain. Cooper dan Sawaf (1998) meneliti tentang pemetaan kecerdasan emosional (*EQ Map*) dan pengaruhnya terhadap gaya kepemimpinan dan kinerja sejumlah eksekutif manajer pada perusahaan multinasional. McClelland (1973; dalam Goleman, 1999) meneliti tentang pengaruh kecerdasan intelektual (IQ) dengan parameter yang membandingkan prestasi akademis yang dicapai terhadap kesuksesan seseorang di tempat kerja.

Goleman (1999) menyatakan kecerdasan emosi menentukan potensi seseorang untuk mempelajari keterampilan-keterampilan praktis yang didasarkan pada 5

dimensi, yaitu kesadaran diri (*self-awareness*), pengaturan diri (*self-regulation*), motivasi (*motivation*), empati (*empathy*), dan keterampilan sosial (*social skills*). Dengan adanya hasil analisa data baru untuk membantu memahami cara kerja kecerdasan emosional dalam kehidupan kerja, Goleman, *et al.*, (2007) menyederhanakan ke-5 dimensi tersebut menjadi 4 dimensi, yaitu: kesadaran diri (*self-awareness*), pengelolaan diri (*self-management*), kesadaran sosial (*social-awareness*), dan pengelolaan relasi (*relationship management*). Penelitian ini mengacu pada ke-5 dimensi kecerdasan emosi seperti yang diungkapkan oleh Goleman (1999).

Kesadaran diri merupakan keterampilan dasar yang vital untuk ketiga kecakapan emosi, yaitu: kesadaran emosi, penilaian diri secara akurat, dan percaya diri. Orang dengan kecakapan ini mengetahui apa yang mereka rasakan pada suatu saat, dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan sendiri, serta memiliki tolok ukur yang realistis atas kemampuan diri dan kepercayaan diri yang kuat. Kesadaran diri bermanfaat sebagai keterampilan untuk menangani stress yang dialami oleh seseorang.

Pengaturan diri mencakup pengelolaan kondisi, impuls dan sumber daya diri sendiri. Orang dengan kecakapan ini dapat menangani emosi sehingga berdampak positif kepada pelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati dan sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran, serta mampu pulih kembali dari tekanan emosi. Hal ini juga meliputi ketegran hati saat menghadapi stres atau

menghadapi seseorang yang bersikap bermusuhan tanpa membalas dengan sikap serupa.

Motivasi mencakup kecenderungan emosi yang mengantar atau memudahkan peralihan sasaran. Orang dengan motivasi yang baik dapat menggunakan hasrat mereka untuk mengerakkan dan menuntun ke arah sasaran, mengambil inisiatif dan bertindak sangat efektif, serta bertahan dalam menghadapi kegagalan dan frustrasi. Motivasi yang paling berdaya guna adalah motivator dari dalam, dan bukan dari luar seseorang.

Empati mencakup kesadaran terhadap perasaan, kebutuhan dan kepentingan orang lain. Orang dengan empati yang baik dapat merasakan yang dirasakan oleh orang lain, memahami perspektif orang lain, menumbuhkan hubungan saling percaya, serta menyelaraskan diri dengan bermacam-macam orang.

Keterampilan sosial mencakup kepintaran dalam menggugah tanggapan yang dikehendaki pada orang lain. Orang dengan keterampilan sosial yang baik dapat menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan dengan cermat membaca situasi dan jaringan sosial; berinteraksi dengan lancar; menggunakan keterampilan-keterampilan ini untuk mempengaruhi dan memimpin, bermusyawarah dan menyelesaikan perselisihan, dan untuk bekerja sama dan bekerja dalam tim.

Kepuasan kerja adalah sebuah konsep yang menghasilkan sejumlah penelitian dalam kepustakaan ilmiah. Para peneliti memperkirakan bahwa di tahun 1991 ada lebih dari 12.400 penelitian yang dilakukan terhadap kepuasan kerja (Brief, 1998).

Locke (1984) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah salah satu dari topik yang dipelajari paling terperinci dalam bidang psikologi organisasi. Terlebih lagi, riset akhir-akhir ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja telah terus menerus menurun di antara para pekerja selama 7 tahun terakhir (Shea, 2002).

Setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan (Locke, 1984).

Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan yang mencerminkan perasaan karyawan terhadap pekerjaannya. Ini terlihat dari sikap karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu di lingkungan kerjanya.

Dapat dikatakan bahwa ada hubungan positif antara kepuasan kerja dengan kinerja. Kepuasan kerja yang tinggi dapat membuat karyawan bekerja dengan lebih baik dan akan meningkatkan kinerjanya (Bar-On, Handley & Fund, 2006; Druskat, Sala & Mount, 2006).

Kepuasan kerja juga penting untuk aktualisasi diri. Karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja yang baik biasanya mempunyai catatan kehadiran, perputaran kerja dan prestasi kerja yang baik dibandingkan dengan karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan kerja. Oleh karena itu kepuasan kerja memiliki arti yang

sangat penting untuk memberikan situasi yang kondusif terhadap kemajuan perusahaan.

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat dikatakan bahwa tingkat kecerdasan emosi karyawan berhubungan dengan kepuasan kerja. Kecakapan pribadi seorang karyawan, yaitu dimensi kesadaran diri, pengaturan diri, dan motivasi memungkinkan karyawan tersebut dalam berhubungan dengan rekan kerja lain, serta mengatasi emosi dan stress dalam kerja. Sedangkan kecakapan sosial, yaitu dimensi empati dan keterampilan sosial, memungkinkan karyawan untuk merasakan perasaan orang lain dan perspektif mereka, sehingga dapat membantu karyawan tersebut dalam menangani stress dan emosi negatif sehingga ia dapat bekerja dengan hati yang nyaman dan baik atau puas.

Tabel berikut menunjukkan hasil penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti tentang adanya hubungan antara kecerdasan emosi dan kepuasan kerja:

Tabel 1.1

Hasil Penelitian Kecerdasan Emosi dan Kepuasan Kerja

Peneliti	Variabel yang diteliti			Hubungan antar Variabel	Sampel Penelitian	Hasil Penelitian
	Independen	Mediator	Dependen			
Dong, Q. dan Howard, T. (2006).	Kecerdasan Emosi		Kepuasan Kerja	(+)	24 spesialis dan 36 petugas medis di California Utara	(+)
Kafetsios, K. dan Loumakou, M. (2007).	Kecerdasan Emosi		Kepuasan Kerja	(+)	475 guru SMU di kota bagian pusat, utara, dan selatan Yunani	(+)
Hosseinian, S., et al., (2008).	Kecerdasan Emosi		Kepuasan Kerja	(+)	28 pegawai instalasi dan konstruksi di Iran	(+)
Kafetsios, K. dan Zampetakis, L. (2008)	Kecerdasan Emosi	Positif dan Negatif Afeksi Kerja	Kepuasan Kerja	(+)	523 guru SMP dan SMU di beberapa wilayah Yunani	(+)

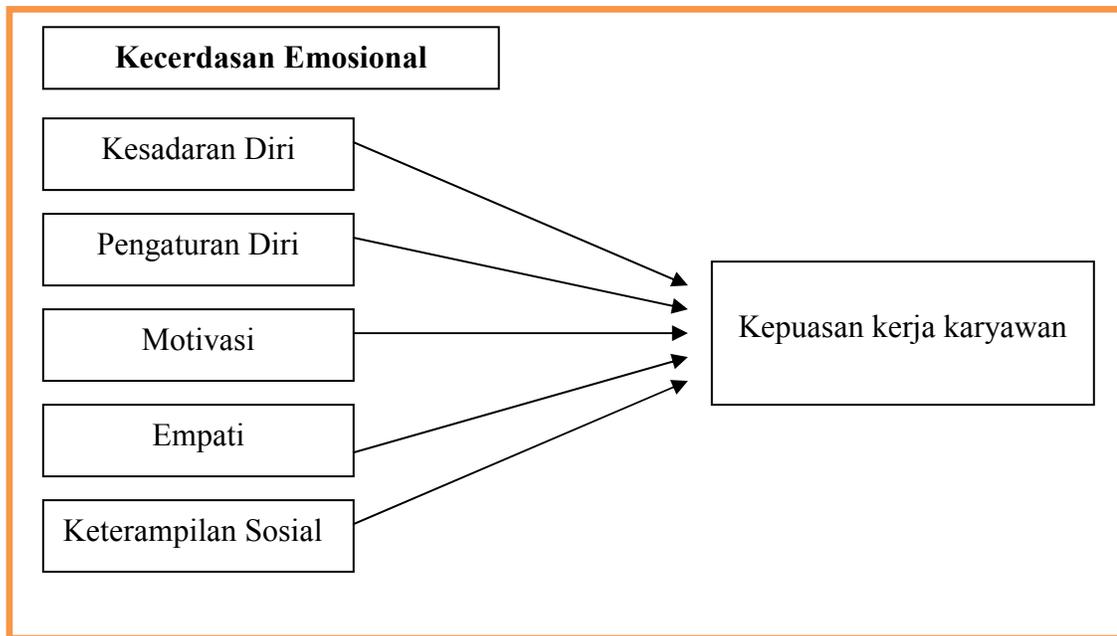
Sumber: Dong, Q. dan Howard, T. (2006); Kafetsios, K. dan Loumakou, M. (2007); Hosseinian, S., et al., (2008); Kafetsios, K. dan Zampetakis, L. (2008)

Dari tabel hasil penelitian kecerdasan emosi dan kepuasan kerja tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja. Apabila kecerdasan emosi meningkat, maka kepuasan kerja karyawan meningkat pula. Jadi dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosi adalah hal yang sangat penting bukan saja bagi karyawan, tetapi juga bagi perusahaan, karena setiap

karyawan yang bekerja dan terpuaskan di perusahaan merupakan investasi pada perusahaan tersebut. Penelitian ini akan menguji pengaruh kecerdasan emosi terhadap kepuasan kerja. Model penelitian untuk menguji pengaruh kecerdasan emosi terhadap kepuasan kerja didasarkan atas model Goleman (1999), yang telah dimodifikasi oleh penulis, ditunjukkan pada gambar 1 berikut.

Gambar 1.1

Model Penelitian



Sumber: di modifikasi dari Goleman (1999)

Berdasarkan gambar 1 di atas, peneliti mencoba untuk memverifikasi tentang hubungan dan pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan fakta dan fenomena yang didukung dengan beberapa hasil penelitian

sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk menguji kembali hubungan pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja karyawan dengan sampel yang berbeda yaitu, para karyawan bagian pemasaran dan penjualan pada Divisi Integrasi Usaha PT. Dirgantara Indonesia.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hubungan antara tingkat kecerdasan emosional (tiap dimensi meliputi kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati dan keterampilan sosial) dengan kepuasan kerja karyawan?
2. Bagaimana pengaruh antara tingkat kecerdasan emosional (tiap dimensi meliputi kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati dan keterampilan sosial) dengan kepuasan kerja karyawan?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan penelitian yang lebih khusus adalah:

1. Untuk memberikan bukti secara empiris bahwa kecerdasan emosional (tiap dimensi meliputi kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati dan keterampilan sosial) berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan.

2. Untuk memberikan bukti secara empiris bahwa kecerdasan emosional (tiap dimensi meliputi kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati dan keterampilan sosial) berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

1.4. Kegunaan Penelitian

Penulis berharap agar penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat berguna bagi banyak pihak, antara lain:

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai masukan dalam rangka mengembangkan kecerdasan emosional yang dimiliki karyawan guna meningkatkan kepuasan kerja.

2. Bagi Penulis

Dengan melakukan penelitian ini, diharapkan penulis dapat memperluas wawasan dan pemahaman peneliti, terutama yang berhubungan dengan pengembangan sumber daya manusia dalam perusahaan, khususnya mengenai masalah tingkat kecerdasan emosional dan kepuasan kerja karyawan.

3. Bagi Pihak-pihak lain atau akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pihak-pihak lain sebagai bahan tambahan dan sumbangan ilmu pengetahuan dalam bidang sumber daya manusia.

1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Dirgantara Indonesia yang berada di jalan Padjadjaran. Penelitian ini berlangsung pada tanggal 1 Desember 2008 sampai dengan 10 Januari 2009

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab. Secara terperinci, sistematika isi setiap bab adalah sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan yang terdiri atas: latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, waktu dan lokasi penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab 2 Kerangka Teori dan Hipotesis yang terdiri atas: konstruk-konstruk penelitian dan sifat hubungan antar konstruk serta hipotesis yang diajukan berdasarkan literatur sebelumnya.

Bab 3 Metode Penelitian yang terdiri atas: populasi dan sampel penelitian, metode pengumpulan data, variabel penelitian dan pengukuran variabel, serta metode analisis.

Bab 4 Analisis Data yang terdiri atas: hasil pengumpulan data, hasil pengujian validitas dan reliabilitas, hasil pengujian outliers, hasil pengujian hipotesis, serta berbagai pembahasan hasil-hasil penelitian tersebut.

Bab 5 Penutup yang terdiri atas: simpulan, implikasi dan saran bagi perusahaan, serta keterbatasan dan saran bagi penelitian mendatang.

