

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Setiap organisasi membutuhkan sumber daya manusia dalam menjalankan aktivitasnya sehari-hari guna mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan. Sumber daya manusia adalah kekayaan utama suatu perusahaan, tanpa keikutsertaan sumber daya manusia, aktivitas perusahaan tidak akan berjalan dengan baik. Sumber daya manusia berperan aktif dalam menetapkan rencana, sistem, proses dan tujuan yang ingin dicapai. Selain itu, sumber daya manusia yang handal merupakan keunggulan kompetitif tersendiri bagi perusahaan. Oleh karena itu perlu dilakukan pengelolaan sumber daya manusia yang efektif dalam organisasi.

Pentingnya arti sumber daya manusia, membuat pihak manajer perusahaan merasa perlu memberikan perhatian yang lebih terhadap masalah yang berkaitan dengan sumber daya manusia yang dimilikinya. Perusahaan juga merasa perlu melakukan usaha-usaha guna mengembangkan dan mempertahankan sumber daya manusia tersebut.

Namun demikian, muncul masalah-masalah dalam perusahaan, seperti adanya sebagian karyawan yang tidak memiliki komitmen untuk memberikan yang terbaik bagi perusahaan. Hal ini dapat menghambat kinerja atau bahkan dapat menurunkan

kinerja perusahaan. Salah satu penyebab kurangnya kinerja para karyawan terhadap perusahaan adalah kepuasan kerja karyawan yang rendah.

Hal ini perlu mendapat perhatian pihak perusahaan yaitu dengan penyelenggaraan pengelolaan emosi pada karyawan, baik oleh diri sendiri maupun dari pihak perusahaan. Pengelolaan emosi karyawan dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Pada tahap selanjutnya kepuasan kerja akan memberikan dampak yang cukup besar bagi perusahaan, antara lain berdampak pada loyalitas, tingkat perputaran kerja karyawan.

Perbedaan individu terhadap pengelolaan emosi yang akan diterimanya harus menjadi bahan pertimbangan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawannya, karena kecerdasan emosi setiap individu juga berbeda-beda. Kecerdasan emosi bukanlah karakter tetap yang tidak bisa diubah melainkan dapat dipelajari bahkan di segala usia sehingga karyawan yang memiliki kecerdasan emosi yang rendah dapat diberi pengarahan.

Kecerdasan emosi (*Emotional Intelligence*) adalah kemampuan untuk mengendalikan, mengorganisasi dan menggunakan emosi ke arah kegiatan yang mendatangkan hasil yang optimal. Daniel Goleman menunjukkan bahwa ternyata peranan IQ (*Intellectual Intelligence*) hanya sekitar kedewasaan sosial, sedangkan kecerdasan emosi menunjukkan kemampuan seseorang untuk mengendalikan aspek psikologis dalam diri sendiri seperti amarah, kesedihan, rasa takut, cinta, terkejut maupun malu (Santosa, 2006).

Kecerdasan emosional mempunyai hubungan yang erat dengan emosi, karena berkaitan dengan cara bagaimana cara mengelola emosi itu sendiri (Patton, 1997; dalam Santosa, 2004), sehingga akan mempengaruhi bagaimana penampakan emosi seseorang. Dengan memperhatikan kecerdasan emosional para karyawan, maka perusahaan atau organisasi juga akan merasa lebih tenang dalam menghadapi fluktuasi komponen afektif saat para karyawan melakukan pekerjaannya. Karena diharapkan dengan kecerdasan emosional yang tinggi maka karyawan akan lebih mudah menekan fluktuasi emosi dan *mood*-nya.

Kepuasan kerja biasa dideskripsikan sebagai suatu respon afektif terhadap suatu pekerjaan, tetapi bagi sebagian besar peneliti, kepuasan kerja lebih banyak diartikan sebagai suatu evaluasi kognitif pada ciri-ciri atau keistimewaan suatu pekerjaan (Fisher, 2000; dalam Santosa, 2004). Evaluasi kognitif itu biasanya dilakukan oleh para pekerja pada komponen-komponen seperti gaji, keselamatan kerja, karir dan lainnya.

Pada saat kita melakukan penilaian terhadap kepuasan kerja, perilaku responden saat dinilaipun akan sangat dipengaruhi oleh emosi atau *mood* (komponen afektif) yang ada dalam diri mereka saat itu. Oleh karena itu, proses pengukuran atau usaha untuk meningkatkan kepuasan kerja akan menjadi salah arah, jika hanya mengandalkan penggunaan komponen kognitif saja sebagai variabel yang mempengaruhi kepuasan kerja (Santosa, 2004)

Dengan memasukkan komponen afektif ke dalam pengukuran atau evaluasi kepuasan kerja, diharapkan pengukuran kepuasan kerja akan semakin tepat, dan

keuntungan lainnya untuk perusahaan adalah dapat menemukan cara lain yang akan digunakan untuk meningkatkan kepuasan kerja untuk menjadi lebih baik lagi. Salah satu contoh yang merupakan bagian dari komponen afektif adalah kecerdasan emosional yang dimiliki di dalam diri setiap karyawan.

Karyawan yang memiliki kecerdasan emosi yang tinggi, dimungkinkan akan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pekerjaannya. Bagi karyawan, dengan kemampuan untuk mengelola emosinya, karyawan dapat meningkatkan kepuasan kerjanya, sehingga dapat melakukan setiap pekerjaannya dengan baik. Bagi perusahaan, selain dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawannya, juga akan meningkatkan loyalitas karyawan terhadap perusahaan, oleh karena itu karyawan perlu mendapat pengarahan tentang bagaimana cara untuk mengelola dan meningkatkan kecerdasan emosinya. Berdasarkan pemikiran tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti hal tersebut dengan memilih topik **"Dampak Kecerdasan Emosi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PT. X"**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Kepuasan kerja merupakan hal yang pelik, karena kepuasan kerja dapat mempengaruhi kinerja dari karyawannya. Dengan adanya penyelenggaraan pengelolaan emosi pada karyawan, maka karyawan akan mendapat pengetahuan tentang bagaimana mengelola emosi pada diri mereka. Kecerdasan emosi yang tinggi pada karyawan akan dapat meningkatkan kepuasan kerja pada karyawan tersebut.

Dalam hal ini, penulis dapat mengidentifikasi masalah-masalah yang hendak diteliti, yaitu:

1. Bagaimana hubungan antara kecerdasan emosi terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. X?
2. Seberapa besar dampak kecerdasan emosi terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. X?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah:

1. Mengetahui hubungan antara kecerdasan emosi terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. X.
2. Mengetahui seberapa besar dampak antara kecerdasan emosi terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. X.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian yang dilakukan ini, diharapkan memberi kegunaan bagi pihak-pihak sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan: sebagai informasi tambahan bagi atasan menyangkut penyelenggaraan pengelolaan emosi pada karyawan dimilikinya, dan untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja para karyawannya.
2. Bagi peneliti: sebagai tambahan wawasan dan pengetahuan.

3. Bagi pihak lain: sebagai tambahan informasi untuk penelitian dengan masalah yang serupa.

### **1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini membutuhkan waktu sekitar 6 (enam) bulan dan tempat penelitian adalah salah satu perusahaan tas di Soreang, Jawa Barat.

### **1.6. Sistematika Penulisan Laporan Penelitian**

Berikut merupakan penyajian laporan penelitian yang akan dilakukan :

Bab 1 Pendahuluan yang terdiri atas latar belakang penelitian, identifikasi masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kerangka penelitian, waktu dan tempat penelitian serta sistematika penulisan laporan penelitian.

Bab 2 Landasan teori dan hipotesis yang terdiri atas konstruk-konstruk penelitian dan sifat hubungan antar konstruk, serta hipotesis yang diajukan berdasarkan literatur atau penelitian sebelumnya.

Bab 3 Metode Penelitian yang terdiri atas sampel dan prosedur penelitian, metode pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel serta metode analisis data.

Bab 4 Hasil penelitian dan pembahasan yang terdiri dari hasil pengumpulan data, profil responden, hasil pengujian validitas, reliabilitas, hipotesis serta berbagai pembahasan hasil-hasil penelitian tersebut.

Bab 5 Penutup yang terdiri atas simpulan, keterbatasan penelitian, serta saran untuk penelitian mendatang.