

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Salah satu komponen penting dalam sebuah organisasi adalah sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Mathis & Jackson (2011), menyatakan bahwa sumber daya manusia merupakan bagian khusus yang dimiliki dari setiap organisasi, yang artinya organisasi harus mampu melihat bakat seorang karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawan dan sebagai kesempatan untuk menciptakan keunggulan kompetitif organisasi yang lebih besar. Selain itu, Bohlander & Snell (2001), menyatakan bahwa sumber daya manusia merupakan kemampuan yang terintegrasi dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki setiap individu yang dibangun agar mampu bersaing dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat. Sumber daya manusia memegang peranan penting didalam sebuah organisasi. Karena, sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan kualitas yang tinggi akan menjadi aset organisasi dalam mencapai tujuan organisasi.

Persaingan dan tuntutan profesionalisme yang semakin tinggi menimbulkan banyaknya tekanan-tekanan yang harus dihadapi individu dalam lingkungan kerja. Tekanan yang berasal dari lingkungan kerja, lingkungan keluarga dan lingkungan sosial berpeluang menimbulkan kecemasan. Hampir setiap hari karyawan menghadapi permasalahan, dan menyampaikan keluhan dan menyalahkan perusahaan. Stres kerja karyawan tersebut, jika tidak segera diatasi dapat berdampak pada perilaku yang tidak diharapkan oleh pihak organisasi, seperti kepuasan karyawan yang rendah serta turunnya komitmen organisasi para karyawan. Kepuasan karyawan akan tercapai bila kebutuhan karyawan terpenuhi melalui pekerjaan. Dimana kepuasan karyawan merupakan keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman seseorang. Dengan kepuasan karyawan yang tinggi akan meningkatkan komitmen organisasi

karyawan terhadap organisasi tempat mereka bekerja. Komitmen organisasi merupakan identifikasi dan keterlibatan seseorang yang relatif kuat terhadap organisasi. Pengertian komitmen saat ini, memang tak lagi sekedar berbentuk kesediaan karyawan menetap pada organisasi itu dalam jangka waktu lama. Namun lebih penting dari itu, mereka mau memberikan yang terbaik kepada organisasi, bahkan bersedia mengerjakan sesuatu melampaui batas yang diwajibkan organisasi. Ini tentu saja, hanya bisa terjadi jika karyawan merasa senang dan terpuaskan pada organisasi yang bersangkutan.

Berbagai upaya tentunya dapat dilakukan organisasi dalam meningkatkan komitmen organisasi dari para karyawan diantaranya mencoba memberikan pengetahuan yang berkaitan tentang kecerdasan emosional dan melakukan pengembangan terhadap kemampuan secara individual dan tim kepada karyawan, bisa dengan cara mengelola konflik yang terjadi pada karyawan. Organisasi umumnya percaya bahwa keunggulan harus dipertahankan dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan dan komitmen terhadap organisasi. Oleh karena itu, untuk meningkatkan komitmen organisasi para karyawan, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhinya seperti kecerdasan emosional yang dimiliki oleh karyawan, dan kepuasan karyawan karyawan pada pekerjaan yang dilakukan.

Faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi adalah kecerdasan emosional. Goleman (dalam Armstrong & Taylor, 2014) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kapasitas untuk mengenali perasaan sendiri dan perasaan terhadap orang lain, untuk memotivasi diri dan mengolah emosi diri sendiri dalam hubungannya dengan orang lain. Lebih lanjut Goleman (2003), mengungkapkan bahwa kecerdasan emosional memiliki kemampuan yang sama dengan kecerdasan intelektual, dan terkadang lebih ampuh dari kecerdasan intelektual, hal ini dipertegas bahwa kecerdasan intelektual hanya menyumbang 20% bagi kesuksesan seseorang, sementara 80% lainnya ditentukan faktor lain, maka tidak dapat dipungkiri bahwa kecerdasan emosional sangat penting dan mampu mempengaruhi komitmen organisasi karyawan. Dalam dunia kerja, orang-orang yang mempunyai kecerdasan emosional yang tinggi akan sangat diperlukan terlebih dalam tim untuk

mencapai tujuan tertentu dan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen. bahwa melalui kecerdasan emosional, seseorang akan belajar mengelola perasaannya sehingga dapat mengekspresikannya secara tepat dan efektif. Sedangkan hasil dari penelitian

karyawan dengan kemampuan kecerdasan emosional yang tinggi akan mampu mengembangkan strategi organisasi dan akan meningkatkan komitmen karyawan terhadap organisasi jika karyawan diberi kebebasan dalam mengekspresikan kecerdasan emosionalnya tersebut. Selain itu Faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi adalah kepuasan karyawan. Armstrong dan Taylor (2014), menyatakan bahwa kepuasan karyawan sebagai perilaku dan perasaan seseorang terhadap pekerjaan yang mereka miliki. Dengan begitu produktivitas karyawan dapat ditingkatkan dengan membuat karyawan dalam organisasi merasa lebih puas, karena diberdayakan oleh organisasi dan kebutuhan sosial dari seorang karyawan merasa terpenuhi. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Azeem dan Akhtar (2014), menyatakan bahwa kepuasan karyawan merupakan faktor penting dalam meningkatkan komitmen organisasi. Dimana, kepuasan karyawan sendiri mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaan yang dilakukan dan menjadi penting dalam aktualisasi diri karyawan dalam organisasi. Dengan demikian, karyawan yang memiliki tingkat kepuasan karyawan yang tinggi, seorang karyawan akan menunjukkan perhatian yang tinggi terhadap organisasi yaitu dengan tetap ingin bertahan didalam organisasi. Ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Gangai dan Agrawal (2015), yang menemukan bahwa kepuasan karyawan dapat meningkatkan komitmen terhadap organisasi.

Beberapa faktor yang telah dijelaskan diatas, perlu menjadi perhatian bagi suatu organisasi untuk memperkuat posisi organisasinya dalam memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen yang dapat dicapai melalui sumber daya manusia yang ada didalam organisasi.

Peneliti memilih PT. Kencana Tiara Gemilang sebagai objek penelitian dikarenakan PT. Kencana Tiara Gemilang merupakan perusahaan plastik manufaktur yang masih berkembang selain itu memiliki peranan penting

dalam perkembangan sektor agriculture dan Geosyntetic dalam memberikan pelayanan bagi konsumen secara umum. Berbagai upaya dilakukan oleh PT. Kencana Tiara Gemilang dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada konsumen, salah satunya dengan melakukan pemberdayaan kepada para karyawan untuk meningkatkan kualitas organisasi itu sendiri. Karena karyawan sangat berharga bagi organisasi, terutama sebagai pelaku utama penunjang tercapainya tujuan organisasi. Keberadaan karyawan perlu dikelola dengan baik agar dapat memberikan kontribusi positif pada kemajuan organisasi. Sebaliknya, apabila karyawan tidak dikelola dengan baik, maka karyawan akan kurang semangat dalam bekerja dan akhirnya mengundurkan diri atau keluar dari tempat kerja. Karyawan merupakan salah satu profesi dengan peran penting. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh seorang karyawan erat kaitannya dengan pelayanan dimana karyawan tersebut bekerja, karena seorang karyawan merupakan profesi yang sangat mendominasi dan pelayanan terhadap pelayanan yang dilakukannya mencapai jangka waktu tertentu dalam sehari, sehingga dapat dikatakan bahwa seorang karyawan adalah jantung organisasi. Seorang karyawan juga memiliki peran yang banyak, entah sebagai mediator, juga sebagai edukator terkait banyak hal.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas berkaitan dengan latar belakang, permasalahan yang dapat dirumuskan didalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasi PT. Kencana Tiara Gemilang?
2. Apakah terdapat pengaruh stres kerja terhadap komitmen organisasi PT. Kencana Tiara Gemilang?
3. Apakah terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan karyawan PT. Kencana Tiara Gemilang?
4. Apakah terdapat pengaruh stres kerja terhadap kepuasan karyawan PT. Kencana Tiara Gemilang?

5. Apakah terdapat pengaruh kepuasan karyawan terhadap komitmen organisasi PT. Kencana Tiara Gemilang?
6. Apakah terdapat pengaruh tidak langsung kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan karyawan?
7. Apakah terdapat pengaruh tidak langsung stres kerja terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan karyawan?

### **1.3 Tujuan**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasi PT. Kencana Tiara Gemilang.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap komitmen organisasi PT. Kencana Tiara Gemilang.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan karyawan PT. Kencana Tiara Gemilang.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kepuasan karyawan PT. Kencana Tiara Gemilang.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan karyawan terhadap komitmen organisasi PT. Kencana Tiara Gemilang.
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh tidak langsung kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan karyawan.
7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh tidak langsung stres kerja terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan karyawan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Kegiatan penelitian ini dilakukan dengan harapan bisa memiliki manfaat, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Selain sebagai syarat untuk menyelesaikan tesis atau tugas akhir, diharapkan juga penelitian ini untuk menambah wawasan penulis terkait dengan ada tidaknya pengaruh dari kecerdasan emosional dan stres Kerja

terhadap komitmen organisasional melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

## 2. Bagi Ilmu Pengetahuan

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan selain menjadi sumbangan dalam bidang Human Resource Management, juga mampu menjadi sumber informasi baru dan menjadi referensi bacaan, sehingga dapat mengetahui hubungan antara kecerdasan emosional, stres kerja, komitmen organisasional, dan kepuasan kerja.

## 3. Bagi Organisasi

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi pegangan dan masukan bagi organisasi dalam menjalankan proses yang berkaitan dengan sumber daya manusia dalam hal kecerdasan emosional, stres kerja, komitmen organisasi, dan kepuasan kerja guna meningkatkan nilai ataupun kinerja dari organisasi, dan untuk mencapai tujuan organisasi yang efektif.