

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan globalisasi yang semakin cepat membuat manajemen sumber daya manusia mengalami perubahan yang dinamis. Sumber daya manusia memiliki peranan penting di dalam suatu perusahaan. Sumber daya manusia merupakan hal yang sangat berpengaruh terhadap kelangsungan hidup organisasi. Oleh karena itu, perusahaan atau organisasi harus menyesuaikan setiap perubahan-perubahan yang terjadi. Setiap perusahaan mempunyai berbagai tujuan yang dalam pelaksanaannya dikelola oleh sumber daya manusia.

Faktor sumber daya manusia merupakan elemen paling terpenting yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Oleh karena itu sumber daya manusia merupakan faktor utama dalam semua kegiatan perusahaan guna mencapai tujuan perusahaan secara optimal. Kemampuan yang dimiliki oleh sumber daya manusia yang berada dalam suatu perusahaan menjadi suatu hal yang harus diperhatikan. Karena sumber daya manusia adalah yang akan mempertaruhkan citra perusahaan di mata masyarakat serta perusahaan akan mencapai tujuannya dan menjadi perusahaan yang unggul dari para pesaing.

Untuk menjadi suatu perusahaan yang unggul harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, karena manusia sangat berperan penting dalam kegiatan operasional perusahaan. Maka dari itu perusahaan harus

memberikan perhatian yang lebih terhadap sumber daya manusia yang dimiliki agar dapat bekerja secara maksimal.

Seorang pegawai dapat bekerja secara maksimal apabila semua kebutuhannya di dalam perusahaan telah terpenuhi. Ketika kebutuhan tersebut telah terpenuhi, maka timbulah kepuasan kerja pada diri pegawai. Sebaliknya apabila perusahaan tidak memenuhi kebutuhan pegawai, maka yang timbul adalah ketidakpuasan kerja pada diri pegawai.

Kepuasan kerja pegawai merupakan faktor penting yang harus diperhatikan perusahaan. Karena pegawai merupakan faktor yang berperan penting dalam kegiatan operasional perusahaan. Bagi perusahaan, memperhatikan kepuasan kerja pegawai dilakukan dalam rangka untuk meningkatkan kinerja pegawainya. Karena jika kepuasan kerja pegawai tinggi maka akan menghasilkan kualitas kerja yang baik. sebaliknya, apabila kepuasan kerja pegawai tidak terpenuhi maka akan berdampak pada kinerja yang rendah, serta keluarnya pegawai dari perusahaan. Oleh karena itu, sebaiknya perusahaan mulai untuk memperhatikan kepuasan kerja pegawainya.

PT. Herona Express merupakan salah satu perusahaan yang bergerak yang bergerak di bidang jasa titipan untuk pengiriman dokumen dan paket ukuran kecil hingga dalam jumlah besar. Dalam bidang jasa pengiriman barang, dimana terjadi hubungan langsung antara pegawai dengan pihak masyarakat atau pelanggan.

Setelah melakukan wawancara dan survei awal tentang kepuasan kerja pegawai, peneliti menemukan bahwa tingkat kepuasan kerja yang rendah pada pegawai PT. Herona Express. Peneliti mendapatkan data gaji dari tahun 2013-2016 yang diterima oleh karyawan PT. Herona Express antara lain:

**Tabel I.1**  
**Data Gaji Karyawan PT. Herona Express**  
**Tahun 2013-2016**

TAHUN	GAJI
2013	Rp. 2.200.000
2014	Rp. 2.442.000
2015	Rp. 2.710.000
2016	Rp. 3.021.650

Sumber : Perusahaan

Dari data diatas dapat diperoleh bahwa setiap tahun gaji yang diterima oleh pegawai PT. Herona Express mengalami peningkatan setiap tahunnya yang terlihat dalam tabel diatas. Akan tetapi kenaikan gaji yang diterima oleh setiap pegawai tiap tahunnya tidak berdampak pada kebutuhan yang tercukupi dikarenakan inflasi yang meningkat pada setiap tahunnya, Maka dari itu tercermin ketidakpuasan dalam bekerja.

Untuk dapat terus meningkatkan kepuasan kerja pegawai, maka perusahaan perlu memperhatikan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi

kepuasan kerja pegawai diantaranya: kompensasi, disiplin, fasilitas yang disediakan, lingkungan kerja, kondisi pekerja, dan kecerdasan emosional.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah kompensasi. Kompensasi adalah segala bentuk penghargaan yang diberikan perusahaan sebagai bentuk balas jasa atas kontribusi yang pegawai berikan kepada perusahaan atau pemenuhan kebutuhan hidup pegawai yang dianggap layak atau tidak. Kompensasi merupakan hal yang paling terpenting untuk mencapai kepuasan kerja. Karena kompensasi sangat berpengaruh bagi kinerja para pegawai di perusahaan. Jika kompensasi pegawai cukup untuk memenuhi kebutuhan, ia akan lebih puas dibanding jika ia menerima kompensasi lebih rendah dari yang diperlukan untuk memenuhi standar hidup yang memadai. Maka dari itu perusahaan harus memperhatikan kesejahteraan pegawai dalam hal ini kompensasi.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah disiplin kerja. Faktor tingkat kedisiplinan sumber daya manusia dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam penilaian perusahaan terhadap karyawan. Tingkat kedisiplinan merupakan salah satu fungsi kegiatan manajemen sumber daya manusia yang terpenting dan diperhatikan. Sikap disiplin seorang karyawan sangat dibutuhkan dalam suatu organisasi atau perusahaan. Disiplin kerja dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh suatu perusahaan. Dimana pengertian disiplin kerja itu sendiri adalah bentuk pengendalian diri karyawan dan pelaksanaan yang teratur dan menunjukkan tingkat kesungguhan kerja tim didalam sebuah organisasi.

Perusahaan tidak hanya melihat seberapa besar kemampuan pegawai dalam melakukan pekerjaan tetapi juga dilihat disiplin seseorang dalam bekerja. Ketika disiplin kerja yang telah dibentuk tidak dapat dijalankan secara maksimal oleh para pegawainya akan berdampak pada produktivitas kerja karyawan yang rendah dan akan berdampak juga pada kepuasan kerja pegawai yang rendah.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah fasilitas yang disediakan. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan segala sesuatu usaha atau bentuk pelayanan perusahaan terhadap karyawan agar menunjang kinerja dalam memenuhi kebutuhan karyawan sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Adanya fasilitas yang disediakan oleh perusahaan sangat mendukung karyawan dalam bekerja dan fasilitas sangat penting yang harus disediakan perusahaan untuk kesejahteraan pegawainya. Dengan adanya fasilitas yang disediakan oleh perusahaan seperti dana pensiun dan jaminan asuransi kesehatan dan jiwa maka tercapailah tingkat kepuasan kerja pada pegawai, sebaliknya apabila perusahaan tidak memberikan fasilitas yang cukup untuk pegawainya maka akan menimbulkan ketidakpuasan kerja.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja dalam perusahaan mempunyai pengaruh langsung terhadap karyawan dalam melakukan pekerjaan di perusahaan. Dimana lingkungan kerja adalah tempat dimana pegawai melakukan aktivitas pekerjaannya sehari-hari. Lingkungan kerja terdiri dari lingkungan kerja fisik

dan non fisik. Lingkungan kerja fisik terdiri dari kursi, meja, dan lingkungan umum yang mempengaruhi kondisi manusia, misalnya: temperatur, kelembapan, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanis, bau tidak sedap, warna dan lain-lain. Sedangkan lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan dengan sesama rekan kerja ataupun hubungan dengan bawahan dan rasa nyaman. Ketika lingkungan kerja memberikan kenyamanan dalam bekerja maka akan terciptanya kinerja yang baik dalam melaksanakan setiap pekerjaannya dan tercapailah kepuasan kerja. Sebaliknya ketika pegawai tidak merasakan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif maka kinerja pegawai akan rendah menimbulkan ketidakpuasan kerja.

Kemudian, faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah kondisi pekerja. Kondisi kerja adalah faktor yang berhubungan dengan tempat bekerja dan aktivitas bekerja yang dirasakan. Ada beberapa macam kondisi kerja yang dapat dipersiapkan oleh manajemen perusahaan adalah penerangan, suhu udara, serta keamanan kerja dalam perusahaan. Masing-masing jenis kondisi kerja ini perlu dipersiapkan dan direncanakan dengan baik oleh manajemen perusahaan, sehingga diperoleh kenyamanan kerja yang memadai bagi para karyawan yang bekerja di didalam perusahaan. Dimana dalam hal ini kondisi kerja seperti tata ruang dan kebersihan tempat kerja. Ketika perusahaan memberikan tempat untuk bekerja dimana tata ruang yang rapih dan segala kebersihan sangat terjaga maka pegawai akan merasakan

kenyamanan dalam bekerja sehingga tujuan dari perusahaan akan tercapai. Namun, ketika kondisi kerja yang ada di perusahaan tidak mendukung atau menunjang untuk aktivitas pekerjaan maka akan menimbulkan ketidakpuasan kerja.

Salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dilihat dari sisi personal (perspektif psikologis). Dimana kecerdasan emosional itu suatu kemampuan untuk mengenali emosi diri sendiri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain, membangun hubungan produktif dan meraih keberhasilan. Ketika pegawai memiliki emosi yang baik dalam menjalankan setiap tugas pekerjaannya maka akan berpengaruh pada kepuasan kerja. Maksudnya adalah emosi yang ada dalam diri seseorang ketika diolah dengan baik yaitu bekerja sama dengan rekan kerja atau saling berinteraksi dengan rekan kerja maka akan tercapai kepuasan kerja yang baik. Namun, ketika pegawai tidak bisa mengelola kecerdasan emosionalnya maka akan menimbulkan ketidakpuasan kerja. Maka dari itu dibutuhkan dalam mengendalikan kecerdasan emosional agar tercapainya kepuasan kerja.

PT. Herona Express merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa titipan untuk pengiriman dokumen dan paket ukuran kecil hingga dalam jumlah besar. PT. Herona Express terletak di Jalan Stasiun Bekasi (17124). PT. Herona Express bergerak di bidang jasa angkutan pengiriman barang angkutan dengan pengiriman barang menggunakan kereta api.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti merasa tertarik untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kecerdasan emosional dengan kepuasan kerja.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dikemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, diantaranya adalah:

1. Rendahnya kompensasi yang diberikan perusahaan kepada pegawai
2. Masih kurangnya disiplin kerja pegawai
3. Kurangnya fasilitas yang disediakan
4. Lingkungan kerja yang buruk
5. Kondisi pekerja yang tidak memadai
6. Rendahnya kecerdasan emosional karyawan

## **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, atas dasar dari pertimbangan dari peneliti yang berupa keterbatasan kemampuan baik secara materi yang dimiliki serta waktu yang tersedia, maka dalam penelitian ini dibatasi pada masalah: “hubungan antara kecerdasan emosional dengan kepuasan kerja”

#### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah diatas, maka peneliti merumuskan masalah penelitian sebagai berikut: “Apakah terdapat hubungan antara kecerdasan emosional dengan kepuasan kerja?”

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan yang dapat digunakan oleh :

##### 1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan menambah wawasan, pengetahuan dan keterampilan tentang masalah kecerdasan emosional dengan kepuasan kerja.

##### 2. Tempat Penelitian

Penelitian ini memberikan kegunaan bagi perusahaan dapat mengetahui permasalahan yang ada, dapat menentukan langkah-langkah yang harus diambil. Guna memperbaiki permasalahan yang terjadi, penelitian ini dapat juga menjadi referensi bagi perusahaan.

##### 3. Universitas Negeri Jakarta

Penelitian ini memiliki kegunaan sebagai bahan referensi bagi Pusat Belajar Ekonomi (PBE) dan UPT Perpustakaan UNJ serta dapat menambah informasi dan pengetahuan bagi akademika yang akan mengadakan penelitian.

#### 4. Bagi Perpustakaan

Diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah koleksi bacaan dan dan menjadi sumber referensi bagi rekan mahasiswa lain yang memungkinkan akan mengadakan penelitian di masa yang akan datang sehingga meningkatkan wawasan berfikir.