

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keberadaan sumber daya manusia dalam organisasi merupakan potensi yang besar bagi sebuah organisasi atau perusahaan. Hal tersebut dikarenakan manusia adalah salah satu faktor penting yang harus dimiliki, untuk dapat menjadi perusahaan unggul. Dalam kegiatan operasional perusahaan, sumber daya manusia adalah sumber daya yang berperan aktif terhadap jalannya suatu organisasi dan proses pengambilan keputusan. Untuk itu, perusahaan harus dapat memberikan perhatian yang lebih terhadap sumber daya manusianya, agar sumber daya manusia dapat bekerja secara maksimal.

Seorang pegawai dapat bekerja secara maksimal apabila semua kebutuhannya di dalam organisasi 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 usaha peningkatan 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 ketidakhadiran, kinerja yang rendah, serta keluarnya pegawai dari perusahaan. Oleh karena itu, sebaiknya pihak perusahaan mulai untuk memperhatikan kepuasan kerja pegawainya.

Namun, kepuasan kerja merupakan hal yang belum terpenuhi bagi para pegawai. Karena pada kenyataannya banyak pegawai yang belum merasa puas dengan pekerjaannya. Hal ini dapat diketahui dari salah satu sumber yang ada di PT Asabri yang mengatakan bahwa tingkat kepuasan kerja pegawai masih sangat minim. Hal tersebut terlihat dari hasil kinerja yang kurang menunjukkan peningkatan. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai diantaranya: kompensasi, jaminan keamanan, hubungan antar pribadi, lingkungan kerja, kesempatan pengembangan dan peningkatan diri, kecerdasan emosional pegawai.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah kompensasi. Kompensasi adalah segala bentuk penghargaan yang diberikan kepada perusahaan sebagai bentuk balas jasa atas kontribusi yang pegawai berikan kepada perusahaan. Kompensasi menjadi salah satu hal penting dalam mencapai kepuasan kerja pegawai. Karena kompensasi menjadi aspek yang sangat sensitif antara pegawai dengan perusahaan. Terkadang perusahaan merasa bahwa sudah memberikan kompensasi yang wajar bagi pegawainya. Namun, kenyataannya

masih banyak pegawai yang merasa tidak puas dengan kompensasi yang diberikan perusahaan. Hal tersebut dikarenakan adanya ketidaksesuaian antara yang diberikan dengan yang diharapkan oleh pegawai.

Komunikasi merupakan faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja. Komunikasi adalah proses penyampaian informasi, ide dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud. Adanya komunikasi yang efektif antara atasan dengan pegawainya, sangat berperan dalam menimbulkan kepuasan kerja. Hal tersebut dikarenakan fungsi dari komunikasi yang dapat menginformasikan mengenai tugas dan peranan masing-masing individu dalam perusahaan. Sebaliknya, apabila tidak ada kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami, dan mengakui pendapat atau prestasi pegawainya, maka menimbulkan ketidakpuasan kerja pada pegawai.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah kesempatan untuk pengembangan dan peningkatan diri. Kesempatan untuk pengembangan dan peningkatan diri merupakan sebuah kesempatan atau kepercayaan yang diberikan oleh pihak perusahaan kepada pegawai, biasanya kesempatan tersebut diberikan dalam bentuk pemerikayaan pekerjaan. Dengan adanya pemerikayaan pekerjaan ini dapat membantu para pegawai untuk memuaskan kebutuhan mereka akan pertumbuhan, pengakuan, dan tanggung jawab. Kesempatan pengembangan dan peningkatan diri melalui pemerikayaan pekerjaan tersebut, nantinya akan

menambahkan sumber kepuasan kerja pada pegawai. Namun, kenyataannya masih banyak perusahaan yang kurang memberikan kesempatan kepada pegawainya untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan dirinya, dalam hal pekerjaan.

Kemudian, faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja adalah tempat dimana pegawai melakukan pekerjaannya sehari-hari. Lingkungan kerja yang kondusif memberi rasa aman dan memungkinkan pegawai untuk bekerja secara optimal. Ketika, pegawai sudah bekerja secara optimal, maka akan timbul rasa puas atas pekerjaannya. Namun, ketika lingkungan kerja tidak mendukung untuk pegawai bekerja secara optimal, maka hasil kerja pun rendah dan 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). Faktor-faktor personal ini mencakup kepribadian, sifat-sifat, motivasi, dan emosi. Kecerdasan emosional adalah akses menuju perasaan-perasaan diri seseorang dan membedakan perasaan-perasaan tersebut serta memanfaatkan untuk menuntun tingkah laku. Kecerdasan emosional mencakup kemampuan untuk memahami kesadaran diri, mengatur suasana hati, motivasi diri, serta keterampilan untuk mengendalikan orang lain. Dengan adanya emosi yang baik pada diri pegawai akan berpengaruh pada kepuasan kerja. Semakin baik emosi pegawai maka

kepuasan kerja semakin meningkat. Sehubungan dengan hal tersebut, maka diperlukan adanya kecerdasan emosional yang baik agar pegawai dapat mengendalikan emosi, baik terhadap dirinya ataupun terhadap rekan kerjanya, sehingga kepuasan kerja dapat terwujud. Namun, hal tersebut kurang dimiliki oleh pegawai PT Asabri dimana dari hasil tes *Emotional Intelligence Quotient* yang digambarkan oleh salah satu pimpinan bidang kinerja yang menjelaskan bahwa hasil dari tes tersebut kurang memuaskan. Pimpinan juga menambahkan bahwa tingkat kepuasan kerja pegawai masih kurang baik.

PT Asabri merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyedia layanan tabungan dan asuransi pegawai negeri. Perusahaan ini terletak di Jalan Mayjen Sutoyo No. 11, Jakarta (13630), Indonesia. Perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan asuransi dan tabungan, merupakan bidang kerja yang beroperasi dengan berhubungan langsung kepada pihak masyarakat atau pelanggan. Bidang pekerjaan yang berhubungan langsung dengan pelanggan, memerlukan pengelolaan emosi yang baik agar dapat bekerja secara maksimal, namun terkadang pengelolaan emosi yang kurang baik menghasilkan tekanan dan tuntutan pada diri pegawai, sehingga emosi-emosi negatif mudah muncul, dan pada akhirnya, dapat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai. Sehubungan dengan hal tersebut, pegawai pada PT Asabri (persero) pun berusaha melakukan pekerjaan dengan sebaik-baiknya.

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. Komunikasi yang kurang efektif
3. Rendahnya kesempatan pegawai untuk mengembangkan diri
4. Lingkungan kerja yang buruk
5. Rendahnya kecerdasan emosional pegawai

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, ternyata banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pada pegawai. Berhubungan dengan keterbatasan yang dimiliki peneliti dari segi, antara lain: dana, waktu, maka penelitian ini dibatasi hanya 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

Adapun hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

1. Kegunaan Teoritis

Untuk memperkaya konsep atau teori yang menyokong perkembangan ilmu pengetahuan manajemen sumber daya manusia, khususnya yang terkait dengan hubungan kecerdasan emosional dengan kepuasan kerja.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini berguna sebagai bahan informasi dan referensi mengenai masalah kepuasan kerja, serta dapat memberikan masukan yang berarti bagi PT Asabri (Persero) dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawainya, khususnya melalui perspektif kecerdasan emosional.