

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Saat ini perkembangan usaha semakin pesat, dimana kedudukan sumber daya manusia perlu mendapat perhatian. Untuk itu karyawan harus memiliki kemampuan dalam bekerja dan memiliki keinginan untuk berkompetisi. Hal ini dimaksudkan demi terwujudnya sasaran-sasaran yang telah ditentukan oleh organisasi. Salah satu faktor yang menentukan kesuksesan suatu organisasi yaitu banyaknya sumber daya manusia yang terlibat dalam aktivitas organisasi dan kerja tim yang baik.

Pada era globalisasi sekarang ini tingkat persaingan secara kompetitif sangat tinggi, maka suatu organisasi membutuhkan karyawan yang cakap dan berkualitas yang dapat memberikan kontribusi yang maksimal untuk organisasi sehingga tujuan perusahaan dapat terpenuhi. Tidak hanya memiliki kualitas yang mumpuni, seorang karyawan juga harus memiliki sikap mental serta pengaturan emosi yang cakap. Semangat kerja yang tinggi sehingga dapat memanfaatkan dan mengendalikan sumber daya lainnya.

Dalam kegiatan di suatu organisasi, seringkali pihak manajemen menemukan kesulitan dalam mengelola para karyawan. Untuk itu antara karyawan dan organisasi harus memahami peranan dan menjalankan pekerjaan yang menjadi prioritas dalam organisasi tersebut. Karyawan harus

mampu memahami keadaan dan situasi tempat ia bekerja, hal ini dimaksudkan untuk mengurangi kesalahan-kesalahan dalam penyelesaian tugas.

Permasalahan ini mencakup bagaimana mengoptimalkan kecerdasan karyawan dalam mengatur emosi yang ada pada dalam dirinya dan kepuasan kerja pada organisasi yang mana dapat mempengaruhi pada komitmen organisasi.

Berdasarkan obeservasi dan survey yang telah peneliti lakukan yang mana menghasilkan data bahawa terdapat karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang rendah cenderung bekerja secara tidak maksimal yang mana akan berakibat pada tidak tercapainya tujuan-tujuan pada organisasi tersebut. Komitmen itu akan timbul pada diri karyawan jika organisasi tersebut terjalin komunikasi yang baik dengan karyawan, dan lingkungan kerja yang mendukung.

Seorang karyawan harus mengetahui dan memahami peranan dalam perusahaan, ini ditujukan agar karyawan dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Tidak hanya penyelesaian tugas yang menjadi fokus utama dalam kerja, namun hubungan antar karyawan pun harus tercipta agar adanya kenyamanan saat bekerja.

Banyak hal yang mempengaruhi komitmen organisasi, diantaranya adalah pengetahuan, beban kerja, stres kerja, kecerdasan emosional, dan kepuasan kerja.

Pada suatu organisasi karyawan sedari awal diberikan tugas yang menjadi prioritas yang harus diselesaikan, organisasi memberikan penjabaran dan pengenalan mengenai pekerjaan yang hendak dikerjakan. Pengetahuan karyawan sangat menentukan karyawan tersebut mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik atau tidak. Ketika karyawan tidak memiliki pengetahuan yang baik atas pekerjaannya maka dapat dipastikan karyawan cenderung untuk menyelesaikan pekerjaan secara tidak maksimal.

Berdasarkan observasi yang telah peneliti lakukan sebelumnya bahwa banyak karyawan yang kurang memiliki pengetahuan akan produk yang ada pada organisasi. Kurangnya pengetahuan pada karyawan mengakibatkan penyelesaian mengenai penanganan nasabah menjadi terhambat dan tidak terselesaikan secara cepat. Hal ini berakibat pada kurangnya pelayanan yang baik yang diberikan oleh karyawan kepada nasabah.

Lambatnya pelayanan dan banyaknya pekerjaan yang belum terselesaikan akan berdampak pada bertambahnya beban kerja kemudian melebihi batas waktu yang telah ditetapkan oleh organisasi sehingga mengakibatkan karyawan merasa letih dan jenuh sehingga mengakibatkan komitmen pada organisasi menjadi rendah. Karyawan akan ragu untuk bertahan pada organisasi tersebut yang diakibatkan oleh beban kerja yang melebihi kemampuan karyawan. Banyak karyawan yang menyelesaikan pekerjaan mereka hingga melebihi batas jam kerja yang telah ditetapkan, dan ada pula karyawan yang membawa pekerjaannya tersebut ke rumah untuk diselesaikan.

Stres kerja pada karyawan juga umumnya mempunyai pengaruh yang buruk terhadap karyawan itu sendiri dan perusahaan, tidak hanya berdampak negatif untuk perusahaan, namun stress kerja juga dapat menimbulkan pengaruh yang bersifat merusak dan membahayakan bagi kesehatan jasmani maupun rohani karyawan dan terkadang pihak perusahaan tidak menyadari banyak karyawan yang mengalami stress kerja seperti ini.

PT. Bank DKI merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang perbankan yang melayani berbagai macam fasilitas untuk masyarakat seperti Kredit, Deposito, Tabungan, dan lain sebagainya. Untuk memenuhi target yang telah ditetapkan perusahaan, PT. Bank DKI mengharapkan para karyawan dapat bekerja secara optimal.

Karyawan menjadi lini depan yang berhubungan langsung dengan masyarakat yakni yang menjadi nasabah pada perusahaan. Para karyawan sering menghadapi nasabah yang kurang puas atas layanan pada perusahaan, dan karyawan disini bertindak untuk memberikan jalan tengah atas permasalahan yang terjadi.

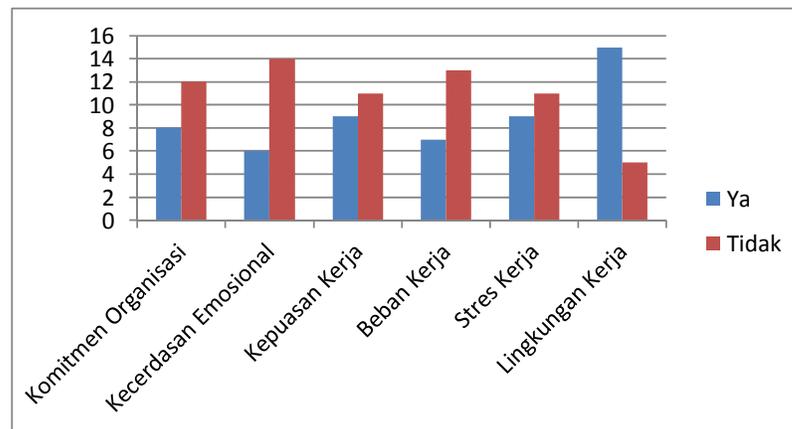
Namun faktanya karyawan kurang memiliki kecerdasan emosional yang mumpuni, dikarenakan adanya karyawan yang kurang mampu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, hal tersebut didukung atas kurangnya pengendalian emosi pada karyawan tersebut dan kurangnya kepekaan terhadap permasalahan yang dimiliki nasabah. Penganganan emosi yang buruk akan berimbas pada pelayanan yang kurang baik, bahkan nasabah akan merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan tersebut.

Ketika nasabah tidak merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, maka akan berdampak fatal bagi perusahaan. Dampak terburuk yang dapat terjadi ialah seperti nasabah tidak akan menggunakan lagi jasa perusahaan bahkan nasabah akan pindah ke perusahaan lain yang menurutnya cukup baik dalam pelayanan.

Kepuasan yang rendah dalam bekerja dapat mempengaruhi cara kerja dari karyawan tersebut, seperti ketika karyawan tidak menyukai pekerjaan yang menjadi tugasnya maka dalam penyelesaian tugas tersebut menjadi lambat sehingga karyawan tersebut sulit mendapatkan kesempatan dalam promosi, atau lain sebagainya. Dalam hal ini ketika karyawan tidak mampu memberikan usaha yang maksimal atas pencapaian tugas-tugas yang diberikan, maka karyawan akan merasa kecewa pada dirinya sendiri dan akan berakibat pada menurunnya kepuasan atas pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan. Ketika hal ini sudah terjadi maka karyawan akan merasa ragu untuk bertahan pada organisasi dalam jangka waktu yang panjang, hal tersebut yang menyebabkan komitmen yang dimiliki oleh karyawan akan menurun.

Selama ini penelitian mengenai komitmen organisasi sebagian besar berhubungan dengan aspek psikologis seperti kecerdasan emosional dan kepuasan kerja yang mana faktor psikologis tersebut melekat pada diri individu. Kedua faktor tersebut memiliki peranan dan kontribusi yang cukup penting dalam terciptanya komitmen organisasi pada karyawan. Ketika salah aspek tersebut tidak mampu berkontribusi positif terhadap komitmen organisasi

tidak akan terjadi. Oleh karenanya untuk meningkatkan komitmen organisasi pada diri karyawan, maka kecerdasan emosional dan kepuasan kerja pun harus ditingkatkan.



**Gambar 1.1**  
**Persentase Entitas**

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan maka peneliti mendapatkan beberapa masalah dalam organisasi, yaitu komitmen organisasi, kecerdasan emosional, kepuasan kerja, beban kerja, dan stres kerja.

Dari uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti masalah antara kecerdasan emosional dan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi pada karyawan PT. Bank DKI.

## **B. Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka dapat diidentifikasi masalah yang mempengaruhi rendahnya komitmen organisasi sebagai berikut:

1. Pengetahuan yang kurang akan produk
2. Beban kerja yang berlebih
3. Stres kerja yang tinggi
4. Rendahnya kecerdasan emosional
5. Kepuasan kerja yang rendah

## **C. Pembatasan Masalah**

Dari berbagai masalah yang telah diidentifikasi di atas, ternyata Komitmen organisasi pada karyawan meliputi aspek yang luas dan kompleks. Mengingat keterbatasan waktu, tenaga, pikiran, dan biaya untuk pemecahan masalah-masalah tersebut, maka peneliti membatasi fokus penelitian ini pada masalah “Pengaruh antara Kecerdasan Emosional dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi pada Karyawan.”

## **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah, penelitian mengajukan perumusan masalah dalam penelitian ini, yakni:

- 1 “Apakah terdapat pengaruh antara kecerdasan emosional dengan komitmen organisasi ?”

- 2 “Apakah terdapat pengaruh antara kepuasan kerja dengan komitmen organisasi ?”
- 3 “Apakah terdapat pengaruh antara kecerdasan emosional dan kepuasan kerja dengan komitmen organisasi ?”

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

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain:

1. Bagi Peneliti

Dapat memperluas pengawasan dan pengetahuan tentang masalah yang berhubungan dengan komitmen organisasi, khususnya yang memiliki kaitan dengan kecerdasan emosional dan kepuasan kerja pada karyawan.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai sumbangan pemikiran dan bahan masukan bagi pemimpin perusahaan dalam mengoptimalkan kecerdasan emosional dan kepuasan kerja pada organisasi dan upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang berkaitan dengan komitmen organisasi pada karyawan.

3. Bagi Universitas Negeri Jakarta

Sebagai bahan acuan dan pengetahuan bagi aktivitas akademika, masyarakat umum atau pengunjung serta sebagai tambahan referensi perbendaharaan perpustakaan.

#### 4. Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan masukan dan penambahan informasi yang berhubungan dengan manajemen.