

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Menurut Afandi (2018:1) Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan bagian dari fungsi manajemen itu sendiri. Manajemen adalah bekerja dengan orang-orang untuk mencapai tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penyusunan personalia atau kepegawaian (*staffing*), pengarahan dan kepemimpinan (*leading*), dan pengawasan (*controlling*). Manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan perencanaan, pengorganisasian, pergerakan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia. (Afandi,2018:1)

Menurut Afandi (2018:3) manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja secara efisien dan efektif sehingga tercapai tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan individu atau organisasi.

Sumber daya manusia (SDM) memiliki peran yang sangat penting dalam mencapai tujuan organisasi baik jangka panjang maupun jangkannya pendek. Sumber daya manusia yang bermutu maka akan dapat meningkatkan efektifitas seperti semakin banyak rencana yang berhasil dicapai maka suatu kegiatan dianggap semakin efektif dan efisiensi kerja yang ada, sehingga tujuan organisasi akan

mudah untuk dicapai. Dalam proses mencapai tujuannya juga, perusahaan perlu memperhatikan tingkat kepuasan kerja karyawan.

Menurut Robbins dalam Busro (2017:101) Kepuasan kerja adalah perbandingan antara hasil yang diperoleh dan hasil yang diharapkan. Semakin besar hasil yang diperoleh dibandingkan dengan hasil yang diharapkan, maka semakin puas karyawan tersebut dan sebaliknya. Semakin kecil hasil yang diperoleh dibandingkan dengan hasil yang diharapkan, maka semakin rendah pula kepuasan kerja karyawan tersebut. Kepuasan kerja merupakan sikap positif seorang terhadap pekerjaannya yang timbul berdasarkan penilaian terhadap produk kerja yang dihasilkan. Semakin tinggi tingkat kualitas hasil kerja, semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerja seseorang. (Kotler dan Keller dalam Busro,2017:102)

Menurut Salovey dan Mayer dalam Sudaryo dkk (2018:95) kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang dalam memonitor perasaan dan emosinya (baik pada diri sendiri maupun orang lain), serta mampu membedakan dua hal tersebut untuk kemudian menggunakan informasi itu dalam membimbing pikiran dan tindakannya. Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang dalam menyadari perasaannya sendiri maupun perasaan orang lain, dimana hal tersebut digunakan untuk memotivasi diri sendiri dan membina perasaan-perasaan itu pada diri orang lain. Dengan demikian kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan perasaannya dalam menyelesaikan suatu masalah dan menuju hidup yang lebih efektif lagi. (Goleman dalam Sudaryo dkk,2018:95)

Menurut Mathis dan Jackson dalam Busro (2017:71) Komitmen organisasi merupakan tingkat kepercayaan dan penerimaan tenaga kerja terhadap tujuan organisasi dan mempunyai keinginan untuk tetap ada di dalam organisasi tersebut. Ketika karyawan tidak mempunyai komitmen terhadap organisasi, maka mereka akan bekerja secara acuh tak acuh dan tidak akan mampu menghasilkan kinerja yang tinggi yang pada akhirnya mereka akan meninggalkan organisasi, baik karena kesadaran sendiri maupun diberhentikan oleh perusahaan. Komitmen organisasi didefinisikan sebagai rasa identifikasi, keterlibatan dan loyalitas yang dinyatakan oleh seorang karyawan terhadap organisasinya. (Yuwaliatin dalam Busro:2017:71)

PT. Winada Anugrah Cabang Baturaja adalah perusahaan yang bergerak dibidang distributor produk FMCG (*Past moving consumer goods*), produk FMCG merupakan produk yang memiliki usia simpan yang cenderung pendek karena permintaan konsumen sangat tinggi atau karena barang mudah rusak. Jenis-jenis produk FMCG adalah minuman kemasan, obat-obatan, produk pembersih, kosmetik dan peralatan mandi, perlengkapan ATK, makanan olahan dan makanan siap saji. PT. Winada Anugrah Cabang Baturaja ini berdiri pada tahun 2013, PT. Winada Anugrah Cabang Baturaja memiliki beberapa cabang di Indonesia seperti di Lahat, Bengkulu, Jambi dan masih banyak cabang lagi. PT. Winada Anugrah Cabang Baturaja memiliki 33 karyawan promotor atau tim penjualan dan promosi, yang ditempatkan di berbagai tempat. Melalui pekerjaan lapangan seperti ini tentunya kecerdasan emosional sangat diperlukan dalam memasarkan produk FMCG (*Past moving consumer goods*) dengan baik kepada

para konsumen. Sehingga, manager perlu membina karyawannya untuk memiliki kecerdasan emosional yang baik apabila mengharapkan tingkat kepuasan kerja yang baik serta berimbas pada target penjualan perusahaan secara efektif dan efisien. Selain itu, dibutuhkan juga sebuah komitmen yang tinggi terhadap organisasi, karena komitmen yang semakin tinggi, kepuasan kerja karyawan ikut menjadi lebih baik dan berdampak pada kesungguhan dalam pekerjaan dan ada loyalitas serta afeksi positif terhadap organisasi.

Berdasarkan dari hasil observasi awal yang dilakukan pada karyawan PT. Winada Anugrah Cabang Baturaja, ditemukan fenomena menarik yang terjadi pada beberapa karyawan dalam kecerdasan emosional yang pertama terkait mengelola emosi, permasalahan dalam mengelola emosi ini adalah kurangnya kemampuan karyawan PT. Winada Anugrah Cabang Baturaja dalam menangani emosi dengan baik, adanya karyawan bagian staff gudang yang mengeluh dan kurang bersemangat. Pekerjaan yang monoton membuat karyawan bagian staff gudang PT. Winada Anugrah Cabang Baturaja sering merasa mengantuk ditambah emosi karyawan yang berubah-ubah, hal ini membuat mereka sulit berhadapan dengan rekan kerja, sehingga sering terjadi permasalahan dengan rekan kerja. Kemudian adanya beberapa karyawan bagian staff gudang PT. Winada anugrah cabang Baturaja juga tidak mampu mengenali emosi orang lain, dimana karyawan tersebut tidak dapat menerima kritik dan saran yang diberikan oleh karyawan lain atas tugas yang dikerjakannya yang berakibat kurangnya kepuasan kerja karyawan. Menurut Robbins dan Judge (2009:111) bahwa kepuasan kerja tidak hanya berkaitan dengan kondisi pekerjaan, Individu

yang cenderung memiliki kepribadian negatif biasanya kurang puas dengan pekerjaan yang dilakukan.

Selain itu didapatkan pula permasalahan pada komitmen organisasi, diketahui komitmen organisasional karyawan pada PT. Winada Anugrah Cabang Baturaja masih rendah. Didapat informasi dari PT. Winada Anugrah Cabang Baturaja adanya beberapa karyawan bagian staff gudang dan sales yang mulai suka datang terlambat, meninggalkan jam kerja dan ketidakhadiran karyawan semakin meningkat dari tahun sebelumnya. Selain itu rasa tanggung jawab dari karyawan terhadap pekerjaannya sangat kurang dilihat dari karyawan yang mengerjakan tugas tanpa rencana yang matang. Hal ini akan menyebabkan beban kerja berlebih karena kurangnya rasa tanggung jawab sehingga rendahnya komitmen dari karyawan tersebut akan menyebabkan menurunnya kepuasan kerja karyawan.

Kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Sikap terhadap pekerjaan ini merupakan hasil dari sejumlah sikap khusus individu terhadap faktor-faktor dalam pekerjaan, penyesuaian diri individu, dan hubungan sosial individu di luar pekerjaan sehingga menimbulkan sikap umum individu terhadap pekerjaan yang dihadapinya (Sutrisno, 2012:74). Diketahui permasalahan kepuasan kerja karyawan pada PT. Winada Anugrah Cabang Baturaja yaitu dari faktor rekan kerja, seperti adanya karyawan bagian staff gudang, helper dan sales yang mengeluhkan rekan kerja yang tidak dapat

menerima kritik dan saran yang diberikan oleh rekan lain atas tugas yang dikerjakannya dan adanya karyawan yang memiliki rasa tanggung jawab yang kurang terhadap pekerjaannya sehingga mengakibatkan pekerjaan selesai tidak sesuai dengan waktu dan hasil yang seharusnya dan berakibat pada menurunnya kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan fenomena dan uraian tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan kerja Karyawan pada PT. Winada Anugrah Cabang Baturaja “ .

## **1.2. Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini apakah kecerdasan emosional dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Winada Anugrah Cabang Baturaja baik secara parsial maupun simultan?

## **1.3. Tujuan penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Winada Anugrah Cabang Baturaja baik secara parsial maupun simultan.

#### **1.4. Manfaat penelitian**

Pada akhirnya penelitian ini di harapkan dapat memberikan beberapa manfaat bagi peneliti, perusahaan dan peneliti lainnya. Diantaranya sebagai berikut :

- a. Bagi peneliti bisa menambah wawasan dan memperluas ilmu pengetahuan terhadap manajemen sumber daya manusia tepatnya yang menyangkut dengan pengaruh kecerdasan emosional, komitmen organisasi dan kepuasan kerja.
- b. Bagi pihak perusahaan, dengan adanya hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi PT. Winada Anugrah Cabang Baturaja. Terutama terhadap pengaruh kecerdasan emosional, komitmen organisasi dan kepuasan kerja.
- c. Bagi peneliti lainnya, diharapkan dengan adanya hasil penelitian ini dapat membantu dalam menambah bahan pelajaran dan penerapan ilmu di bidang manajemen khususnya dibidang manajemen sumber daya manusia.