

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Salah satu komponen paling penting yang dimiliki oleh suatu organisasi adalah manusia, karena manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang dapat menggerakkan sumber daya lainnya. Sumber daya manusia merupakan faktor kunci yang harus dipertahankan suatu organisasi untuk melakukan semua tantangan dan tanggung jawab yang ada. Oleh karena itu, upaya untuk mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas merupakan langkah utama suatu organisasi (**Firdaus, 2019**).

Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam sebuah organisasi, karena sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan kualitas yang tinggi akan menjadi aset organisasi dalam mencapai tujuan organisasi (**Arifan, 2018**).

Dengan kompetensi dan kualitas tinggi yang dimiliki, muncul berbagai permasalahan didalam organisasi yang berkaitan dengan bagaimana organisasi mampu mempertahankan karyawan dengan komitmen yang tinggi terhadap organisasi. Seperti teori yang di kemukakan oleh Abraham Maslow, ada 5 jenis kebutuhan yang harus dipenuhi oleh seorang karyawan, yaitu : 1) kebutuhan dasar, 2) kebutuhan rasa aman, 3) kebutuhan berafiliasi, 4) kebutuhan harga diri, 5) kebutuhan aktualiasi diri (**Arifan, 2018**).

Kinerja karyawan tidak hanya dilihat dari kemampuan yang sempurna, tetapi juga kemampuan menguasai dan mengelola diri sendiri serta kemampuan dalam membina hubungan kerja dengan orang lain. Menurut Daniel Goleman kemampuan tersebut disebut dengan *Emotional Intelligence* atau kecerdasan emosi. Melalui penelitiannya Goleman menyebutkan bahwa kecerdasan emosi dapat menyumbang 80% dari faktor penentu kesuksesan seseorang di dalam suatu organisasi, sedangkan 20% yang ditentukan oleh *IQ (Intelligence Quotient)* (**Adji & Kristiyana, 2020**).

Menurut Goleman yang dikutip dalam (**Adji & Kristiyana, 2020**) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan menggali perasaan diri dan perasaan orang lain, memotivasi diri serta mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan hubungannya dengan orang lain. Sejauh mana seseorang dapat mengenali dirinya sendiri dengan mengerti kekurangan serta kelebihan. Biasanya seseorang yang mempunyai kecerdasan emosional yang baik dia dapat mengambil keputusan dengan tepat dan tegas.

Hasil penelitian Cooper dalam Seyal dan Azaal yang dikutip dari penelitian (**Auda, 2018**) penelitian tentang emosi di tempat kerja menunjukkan bahwa emosi dapat mendorong peningkatan produktivitas, inovasi, dan prestasi individu, tim dan organisasi. Penelitian tersebut menggambarkan adanya keselarasan antara kecerdasan emosional terhadap individu tersebut dan organisasi yang dimilikinya. Untuk bertahan diantara organisasinya seseorang harus memiliki kecerdasan emosional terutama dalam lingkungan kerja.

Kecerdasan emosi yang dimasukkan dalam sistem kompetensi untuk setiap posisi yang telah dibuat sebenarnya bisa dikembangkan untuk banyak fungsi dalam SDM, mulai dari rekrutmen, pelatihan dan pengembangan karir hingga penilaian kinerja. Sehingga jika hal tersebut dilakukan, maka sistem manajemen sumber daya manusia mampu memotivasi pegawainya untuk mengembangkan kecerdasan emosionalnya, sehingga bukan hanya kompetensi teknis yang berkembang tetapi juga produktivitas dan kinerjanya ikut meningkat. Jika suatu sistem manajemen sumber daya manusia yang mampu memotivasi pegawainya untuk mengembangkan kecerdasan emosionalnya, sehingga bukan hanya kompetensi teknis yang berkembang tetapi juga produktivitas dan kinerjanya ikut meningkat.

Selain Kecerdasan emosi, *work engagement* merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja. *Employee engagement* adalah rasa keterikatan yang dimiliki pegawai dengan organisasi cenderung bersemangat dan melakukan aktivitas kerjanya dengan efektif serta pegawai tersebut memiliki keyakinan yang kuat untuk dapat menyelesaikan atau menangani setiap pekerjaannya dengan baik. Pegawai yang memiliki *work engagement* yang lebih tinggi, akan cenderung lebih kreatif, lebih produktif dan mau untuk bekerja ekstra. Berdasarkan dari beberapa hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa *work engagement* merupakan salah satu aspek yang penting ada bagi setiap pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan mereka yang diyakini mampu meningkatkan kinerjanya (Firdaus, 2019). Pemilihan variabel *work engagement* dalam penelitian ini karena logikanya *work engagement* itu mesti ada pada setiap pegawai (Priojeta, 2019).

Menurut Schaufeli, Salanova, Gonzales Roma, dan Bakker yang dikutip dari **(Priojeta, 2019)**, lebih rinci mendefinisikan *engagement* karyawan terhadap pekerjaannya dengan istilah *work engagement*. Karyawan yang tidak memiliki *work engagement* menyebabkan mereka mudah lelah, kurang bersemangat, sulit berkonsentrasi terhadap pekerjaannya, serta cenderung menggunakan waktu kerjanya untuk hal-hal yang kurang produktif **(Priojeta, 2019)**.

Istilah *work engagement* dan *employee engagement* sering diartikan berbeda oleh kebanyakan orang. Schaufeli dalam **(Priojeta, 2019)** mengatakan bahwa istilah *work engagement* dan *employee engagement* bisa digunakan secara bergantian, tetapi dalam keadaan apapun istilah *work engagement* dianggap lebih spesifik. Karyawan yang memiliki *work engagement* dapat mengendalikan kebutuhannya untuk bekerja serta menganggap bahwa menyelesaikan pekerjaannya adalah kegiatan yang menyenangkan **(Priojeta, 2019)**.

Karyawan yang memiliki *work engagement* memiliki komitmen dalam organisasinya, hal ini menjadikannya memiliki antusiasme dalam menyelesaikan pekerjaannya dan berdampak pada kepuasan kerja. Menurut Bakker dkk yang dikutip dari **(Priojeta, 2019)** mengatakan bahwa tenaga kependidikan apabila memiliki *work engagement* dengan ditandai semangat, dedikasi, dan konsentrasi ketika melaksanakan pekerjaannya, akan mampu produktif dengan menciptakan suasana pendidikan yang bermakna serta berkomitmen untuk meningkatkan mutu pendidikan. Komitmen organisasional secara umum diartikan sebagai identifikasi dan keterlibatan dari seseorang yang relatif kuat terhadap suatu organisasi.

Komitmen organisasional sebagai suatu sikap dimana karyawan dapat merefleksikan perasaan suka atau tidak suka terhadap organisasi. Namun, saat ini komitmen tidak hanya dianggap sebagai bentuk kesediaan karyawan untuk mau bertahan didalam organisasi dalam jangka waktu yang lama. Melainkan, seorang karyawan mau melakukan sesuatu yang melampaui batas yang diwajibkan organisasi dan seorang karyawan juga mau memberikan yang terbaik kepada organisasi apapun bentuknya (**Arifan, 2018**).

Salah satu permasalahan penting yang dihadapi oleh para pimpinan adalah bagaimana dapat meningkatkan kinerja karyawannya sehingga dapat mendukung keberhasilan pencapaian tujuan. Permasalahan peningkatan kinerja erat kaitannya dengan permasalahan bagaimana membangun komitmen sehingga dapat mendukung pencapaian tujuan organisasi. Komitmen mempunyai peran penting dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam sebuah organisasi. Tingginya komitmen akan berimbas pada kinerja karyawan yang semakin meningkat. Pernyataan ini didukung oleh Melina Taurisa & Ratnawati, yang dikutip dari (**Firdaus, 2019**) yang mengatakan komitmen dari seorang karyawan terhadap organisasinya dapat menjadi instrumen penting untuk meningkatkan kinerja dari karyawan tersebut.

Adanya komitmen organisasi dapat memperkuat atau meningkatkan kinerja karyawan, artinya semakin tinggi tingkat komitmen organisasi yang dirasakan para karyawan maka akan semakin tinggi pula tingkat kinerja, dan juga sebaliknya. Keefektifan kinerja karyawan merupakan masalah yang harus dihadapi oleh perusahaan, dimana organisasi arus lentur dan efisien supaya dapat

berkembang dengan pesat. Bagi organisasi kinerja yang efektif berarti *output* yang ada harus dipertahankan meskipun jumlah pekerjaannya sedikit ataupun produktifitasnya melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya maka akan meningkatkan prestasi kerja atau kinerja dalam organisasi **(Firdaus, 2019)**.

Pada saat ini karena adanya perubahan sistim belajar dalam menuntut ilmu yang sangat berkembang pesat di semua sekolah, dari masyarakat ekonomi menengah kebawah maupun menengah ke atas dapat mengecap nikmatnya pendidikan. Di tambah lagi adanya bantuan dari pemerintah daerah membuat akses masyarakat untuk bersekolah menjadi lebih mudah dan nyaman. Salah satu sekolah dengan memberikan kemudahan untuk masyarakat adalah SMP N 01 Palembang yang didirikan pada tahun 1960. SMP N 01 Palembang merupakan salah satu sekolah negeri yang cukup favorit di kalangan pendidikan SMP yang lain di Kecamatan Palembang, di sekolah ini memiliki struktual karyawan yang di kepalai oleh Bapak Answir, S.Pd dengan memiliki 43 jajaran staff dan guru serta memiliki siswa yang cukup banyak.

Sejalan dengan perkembangan zaman yang sangat pesat, permintaan dan tuntutan pun terhadap dunia pendidikan semakin banyak dan beragam ,baik itu dari masyarakat atau pun pemerintah. Hal tersebut membuat SDM yang ada di SMP N 01 Palembang terus memberikan yang terbaik untuk masyarakat yang masih bersemangat memberikan yang terbaik untuk anak-anaknya. Berbagai macam perubahan dan tuntutan yang ada menyebabkan kecerdasan emosional sumber daya manusia yang bekerja di SMP N 01 Palembang menjadi tidak stabil

dan *work engagement* yang berubah-ubah terhadap komitmen organisasi menjadikan berkurangnya kepuasan kerja karyawan yang bekerja di SMP N 01 Palembang.

Berdasarkan hasil observasi peneliti dan wawancara mengenai kecerdasan emosional serta *work engagement* dengan salah satu karyawan yang bekerja di SMP N 01 Palembang, didapatkan bahwa antar sesama karyawan memiliki kerjasama yang dilandasi semangat untuk saling menghargai, melengkapi, dan menghormati orang lain agar mencapai hasil yang terbaik. Hal ini bisa dilihat dari tidak adanya konflik antar karyawan karena jika ada masalah selalu ada penyelesaian dan akan dibicarakan dengan baik jika terdapat keganjilan yang berhubungan dengan pekerjaan oleh karyawan tersebut. Konflik yang ada dijelaskan seperti penyelesaian mengenai jadwal mengajar antar karyawan yang terbilang bentrok dengan jadwal pelajaran yang lain. Beberapa karyawan keberatan dengan jadwal pengajaran yang di bagikan kepada setiap karyawan SMP N 01 Palembang karna mungkin tidak sesuai dengan komitmen yang di terapkan atau bisa jadi kelebihan pengajar atau kurangnya tenaga pengajar .

Diketahui adanya permasalahan antar karyawan dengan cemburu sosial mengenai perbedaan jabatan beserta beban kerja yang tidak adil sehingga kecerdasan emosional dan *work engagement* karyawan menjadi tidak optimal. Faktor lain yang menyebabkan itu terjadi adalah tuntutan pekerjaan yang diberikan tidak sesuai dengan upah yang didapatkan dan kurangnya kepedulian pemimpin terhadap kesejahteraan karyawan. Oleh sebab itu, karena masih belum

optimalnya kecerdasan emosional karyawan dan *work engagement* yang dimiliki dapat menyebabkan menurunnya kepuasan karyawan dalam bekerja.

Berdasarkan uraian fenomena diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN WORK ENGAGEMENT TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA SMP N 01 PALEMBAYAN”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang masalah di atas dalam kajian-kajian manajemen Sumber daya manusia banyak faktor yang mempengaruhi Komitmen Organisasi maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. *Employee engagement* (keterikatan karyawan) perlu ditingkatkan
2. *Job satisfaction* (kepuasan kerja) pada karyawan perlu ditingkatkan
3. Kecerdasan emosional karyawan
4. Tingkat stress kerja perlu dikurangi
5. Disiplin kerja karyawan perlu ditingkatkan
6. Komunikasi antara atasan dengan bawahan perlu ditingkatkan
7. Komitmen kerja yang perlu ditingkatkan
8. Kompensasi yang diberikan pada karyawan perlu ditingkatkan
9. Pengawasan yang dilakukan pemimpin perlu ditingkatkan lagi
10. Pendidikan dan pelatihan terhadap karyawan



### 1.3 Batasan Masalah

Dalam penulisan skripsi hanya membatasi permasalahan pada hal-hal yang berkenaan dengan Komitmen organisasi dan kepuasan kerja. Agar pembahasan yang dilakukan tidak keluar dari sasaran yang diharapkan maka penulis hanya membatasi masalah sebagai variabel bebas yaitu kecerdasan emosional dan *work engagement* sebagai variabel terikat yaitu komitmen organisasi dan sebagai variable intervening yaitu.kepuasan kerja.

### 1.4 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah tersebut dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada SMP N 01 Palembang ?
2. Apakah *work engagement* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada SMP N 01 Palembang ?
3. Apakah Kepuasan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi pada SMP N 01 Palembang ?
4. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap komitmen organisasi pada SMP N 01 Palembang ?
5. Apakah *work engagement* berpengaruh terhadap komitmen organisasi pada SMP N 01 Palembang ?
6. Apakah ada pengaruh tidak langsung kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasi melalui semangat kerja pada SMP N 01 Palembang ?

7. Apakah ada pengaruh tidak langsung work engagement komitmen terhadap organisasi melalui semangat kerja pada SMP N 01 Palembang ?

## **1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Tujuan Penelitian**

1. untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja pada SMP N 01 Palembang
2. untuk mengetahui pengaruh work engagement terhadap kepuasan kerja komitmen organisasi pada SMP N 01 Palembang
3. untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja pada SMP N 01 Palembang
4. untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasi pada SMP N 01 Palembang
5. untuk mengetahui pengaruh work engagement terhadap kepuasan kerja komitmen organisasi pada SMP N 01 Palembang
6. untuk mengetahui apa ada pengaruh tidak langsung kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja pada SMP N 01 Palembang
7. untuk mengetahui apa ada pengaruh tidak langsung work engagement terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja pada SMP N 01 Palembang

### **1.5.2 Manfaat Penelitian**

Dari tujuan penelitian maka manfaat yang ini dicapai dalam penelitian adalah

1. Bagi SMP N 01 Palembang

Sebagai bahan evaluasi terhadap kepuasan kerja dan pengembangan strategi dunia pendidikan yang akan dilakukan, khususnya Kecerdasan Emosional Dan *Work Engagement* Terhadap Komitmen Organisasi Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada SMP N 01 Palembang.

2. Bagi Peneliti

Menjadi bahan referensi bagi peneliti dimasa yang akan datang yang mengambil topik yang sama dengan penelitian ini. serta sebagai salah satu syarat memenuhi mata kuliah seminar rancangan skripsi.