

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang pendahuluan dari penelitian yang dilakukan. Pada bab ini dibahas secara mendalam mengenai dasar penelitian seperti latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan struktur penelitian.

A. Latar Belakang

Ketatnya persaingan dalam dunia industri membuat perusahaan harus mampu bersaing agar dapat bertahan. Salah satu cara yang digunakan perusahaan adalah dengan mempekerjakan karyawan yang memiliki *skill*. Prof Eric Stark Maskin, seorang *Nobel Laureate in Economics* atau Nobel Ekonomi 2007, menjelaskan bahwa perusahaan hanya akan berpihak pada karyawan yang memiliki *skill* (Tito, 2017). Karyawan merupakan sumber daya yang menjadi ujung tombak dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Sumber daya manusia menjadi hal penting karena menjadi penggerak dalam mencapai tujuan organisasi atau perusahaan (Sari, Hakam, & Susilo, 2015).

Divisi *sales and marketing* menjadi salah satu divisi yang berperan penting dalam meningkatkan pendapatan perusahaan. Divisi *sales and marketing* memiliki tugas untuk mencari target penjualan, merekap data hasil penjualan, menjamin kepuasan pelanggan, mencari mitra kerja dan menyusun strategi lanjutan dalam penjualan.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada karyawan yang bekerja sebagai *sales and marketing* otomotif, semakin banyak produk yang laku di pasaran, semakin banyak pula keuntungan yang didapatkan oleh perusahaan. Hal ini akan berdampak kepada *reward* yang akan mereka terima sesuai dengan konsumen yang mereka dapatkan, hal inilah yang membuat karyawan terus bertahan dalam perusahaan tersebut. Disamping itu, terdapat kebanggaan tersendiri bagi karyawan yang dapat melebihi target yang diberikan oleh perusahaan sehingga karyawan terus mengembangkan potensinya dan memberikan kinerja terbaik untuk perusahaan. Ia juga mengungkapkan bahwa jika karyawan tidak dapat memenuhi target penjualan yang ditetapkan perusahaan, maka karyawan tersebut akan

mendapatkan surat peringatan. Hal ini menyebabkan beberapa karyawan akhirnya memutuskan untuk mengundurkan diri dari

perusahaan. Mereka merasa tidak dapat mengembangkan potensi yang ada dalam dirinya dan merasa rendah diri karena tidak dapat bekerja secara maksimal serta berkontribusi untuk kemajuan perusahaan, disamping itu adanya pengurangan kompensasi secara berkala, dirasa tidak dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Menurut Handoko (2010) seseorang dapat dikatakan berpengalaman dalam pekerjaannya dan terhitung lama bekerja jika bekerja lebih dari tiga tahun. Semakin lama seseorang bekerja pada suatu perusahaan atau organisasi, maka akan semakin berpengalaman orang tersebut sehingga kecakapan kerjanya semakin baik (Ranupedoyo & Suad, 2005). Karyawan yang mengembangkan potensinya dengan baik dan mengembangkan kemampuannya akan membuka diri untuk memenuhi kebutuhan aktualisasi diri (Patoran, t.t). Maslow (1943) menjelaskan bahwa aktualisasi diri merupakan keinginan untuk memenuhi semua kebutuhan diri, mengacu kepada proses menjadi diri sendiri dengan mengembangkan potensi-potensi unik yang dimiliki serta menjadi pribadi yang utuh.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Ordun & Akun (2017) ditemukan bahwa seseorang dalam proses aktualisasi diri akan bereksplorasi sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan, mengembangkan diri dan karir. Karyawan memerlukan kemampuan yang dapat membantu mereka mengembangkan potensi diri dalam bekerja sehingga dapat memenuhi target yang telah ditetapkan oleh perusahaan dan bertahan diperusahaan hingga memenuhi kebutuhan aktualisasi diri. Beberapa kemampuan yang dibutuhkan tersebut, diantaranya adalah kepercayaan diri, motivasi kerja dan kecerdasan emosional (Syauta & Yuniasti, 2014; Ordun & Akun, 2017; Patoran).

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang dalam mengendalikan emosi yang dirasakan, memotivasi diri dalam bertindak dan tidak berlebihan dalam kesenangan serta mengatur suasana hati agar dapat bertahan dalam tekanan, serta mampu berempati terhadap orang lain (Goleman, 2004). Ordun & Akun (2017) melakukan penelitian tentang hubungan aktualisasi diri dengan kecerdasan emosional. Penelitian ini menemukan bahwa memahami emosi orang lain dan menggunakan emosi secara efektif memiliki efek pada pengembangan hubungan dan potensi diri. Selain kecerdasan emosional, aktualisasi diri berkaitan dengan seberapa besar dukungan sosial yang didapatkan dari keluarga atau rekan kerja (Ford & Procidano, 1990).

Dukungan sosial merupakan sumber daya sosial yang diberikan oleh orang lain dalam bentuk informasi, empati, dukungan

materil, maupun nasihat yang diterima oleh seseorang, begitupun sebaliknya (Cohen, Underwood, & Gothleb, 2000). Dukungan sosial yang diterima seseorang, berkorelasi positif dengan proses aktualisasi diri sehingga membentuk interpersonal yang kuat, dan memberikan dampak pada kesehatan yang lebih baik (Ford & Procidano, 1990; Laroocca & Jones, 1978).

Penelitian sebelumnya mengenai aktualisasi diri menunjukkan bahwa proses aktualisasi diri berkaitan dengan bagaimana seseorang mengelola emosi secara efektif dan berdampak pada pengembangan hubungan dan potensi diri. Dengan demikian, ketika seseorang berusaha memenuhi kebutuhan aktualisasi, ia menjadi individu yang berempati dan memiliki keterampilan interpersonal yang kuat. Hal ini akan berdampak pada dukungan sosial yang ia dapatkan dari orang lain (Ford & Procidano, 1990; Ordun & Akun 2017). Bagi seorang karyawan, aktualisasi diri perlu dimiliki karena semakin matangnya pemikiran maka semakin baik karyawan tersebut menjalankan pekerjaannya (Rachmawati, t.t). Aktualisasi diri tidak harus dilakukan dengan menghasilkan karya-karya yang besar, akan tetapi semua orang dapat mengaktualisasikan diri dengan jalan membuat yang terbaik, atau bekerja sebaik-baiknya sesuai dengan bidang masing-masing (Koeswara, 2001). Sehingga peneliti berharap adanya pengaruh kecerdasan emosional dan dukungan sosial terhadap aktualisasi diri.

Berdasarkan paparan di atas, peneliti tertarik untuk mengetahui secara ilmiah dan mendalam bagaimana pengaruh kecerdasan emosional dan dukungan sosial terhadap aktualisasi diri pada karyawan divisi *sales and marketing* otomotif di Kota Bandung yang bekerja paling sedikit tiga tahun.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, pertanyaan penelitian yang diajukan pada penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap aktualisasi diri pada karyawan divisi *sales and marketing* otomotif di Kota Bandung.
2. Apakah terdapat pengaruh dukungan sosial terhadap aktualisasi diri pada karyawan divisi *sales and marketing* otomotif di Kota Bandung.
3. Apakah terdapat pengaruh kecerdasan emosional dan dukungan sosial terhadap aktualisasi diri pada karyawan divisi *sales and marketing* otomotif di Kota Bandung.

Fildza Amalia, 2019

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN DUKUNGAN SOSIAL TERHADAP AKTUALISASI DIRI PADA KARYAWAN DIVISI SALES AND MARKETING OTOMOTIF DI KOTA BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan dukungan sosial terhadap aktualisasi diri pada karyawan divisi *sales and marketing* otomotif di Kota Bandung.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Secara teoritis, hasil dari penelitian ini akan memberikan manfaat untuk pengembangan di bidang keilmuan psikologi, khususnya mengenai konsep kecerdasan emosional dan dukungan sosial terhadap terhadap aktualisasi diri.
- b. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai rujukan bagi para peneliti dalam melakukan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat dijadikan sebagai pedoman bagi perusahaan untuk memberikan pelatihan untuk meningkatkan kecerdasan emosional serta dapat memberikan dukungan sosial kepada karyawan agar termotivasi untuk beraktualisasi diri.

E. Struktur Organisasi Skripsi

Sistematika penulisan skripsi ini dibagi menjadi lima bab sebagai berikut.

1. BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri atas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta struktur organisasi penelitian.

2. BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bab ini merupakan landasan teoritis yang digunakan dalam penelitian. Pada bab ini dijelaskan secara rinci teori mengenai konsep kecerdasan emosional, dukungan sosial dan aktualisasi diri serta karyawan *sales and marketing*. Disamping itu terdapat kerangka pemikiran, dan asumsi serta hipotesis penelitian.

3. BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang desain penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian dan definisi operasional, teknik

pengumpulan data, instrument penelitian yang digunakan dan teknik analisis data.

4. **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi uraian tentang hasil pengolahan dan analisis data serta pembahasan hasil penelitian dikaitkan dengan teori dan hasil-hasil penelitian lain mengenai kecerdasan emosional, dukungan sosial, dan aktualisasi diri.

5. **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi uraian mengenai kesimpulan dari hasil penelitian secara keseluruhan dan saran bagi penelitian selanjutnya.

Fildza Amalia, 2019

***PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN DUKUNGAN SOSIAL TERHADAP
AKTUALISASI DIRI PADA KARYAWAN DIVISI SALES AND MARKETING
OTOMOTIF DI KOTA BANDUNG***

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu