

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Tuntutan zaman dan teknologi yang berkembang pesat menuntut individu menjadi tenaga kerja ahli yang terampil dan berkualitas. Ketika seseorang melamar pekerjaan di suatu perusahaan, tentunya akan ada tolak ukur tertentu untuk seorang calon karyawan agar memenuhi persyaratan perusahaan tersebut. Tolak ukur tersebut bisa berupa tingkat intelegensi, pendidikan, pengalaman kerja serta hal lainnya yang disyaratkan oleh suatu perusahaan.

Ada hal yang menarik mengenai proses tolak ukur penilaian karyawan dalam satu dekade terakhir ini, yaitu perusahaan besar di dunia kini menggunakan tolak ukur baru untuk menilai karyawannya. Tidak hanya berdasarkan pelatihan dan pengalaman, tetapi juga seberapa baik kita mengelola diri sendiri dan berhubungan dengan orang lain. Alat ukur ini lebih memusatkan perhatian pada kualitas pribadi, seperti inisiatif dan empati, adaptabilitas, dan kemampuan persuasi. Hasil tolak ukur ini disebut kecerdasan emosional.

Seiring dengan penelitian yang sangat menakjubkan oleh Goleman (Goleman, 2005) sejak tahun 1999, yang meluruskan pandangan banyak orang yang keliru bahwa keberhasilan hanya ditentukan oleh

intelektualitas. Penelitian tersebut menjelaskan peran intelektualitas (IQ) bahkan menempati posisi kedua sesudah kecerdasan emosi dalam menentukan peraih prestasi dalam pekerjaan dan mengembangkan karir.

Sesuai dengan pandangan Goleman tersebut bahwa seseorang yang memiliki kecerdasan intelegensi saja masih belum cukup, tetapi juga harus diimbangi dengan kematangan emosi orang tersebut. Sebagai contoh, seorang karyawan yang mudah sekali marah atau cepat tersinggung, dan memiliki sifat egois yang dijauhi oleh rekan sekerjanya sehingga akan menyebabkan lingkungan kerja yang kurang harmonis. Perusahaan dimana karyawan tersebut bekerja mungkin akan berpikir ulang untuk melanjutkan kerjasama dengan karyawan yang mengalami kesulitan dalam mengelola emosinya sendiri dan menimbulkan pengaruh buruk bagi lingkungan perusahaan.

Kecerdasan emosi menjadi begitu penting karena dengan kemampuan tersebut individu mampu mengenali emosi dirinya, mengelola hal tersebut sehingga dapat berhubungan dengan orang lain yang akan mempengaruhi kesuksesan atau prestasi kerja. Sebaliknya jika seorang individu yang tidak mampu mengenali, mengelola dan menggunakannya untuk berhubungan dengan orang lain, maka hal tersebut akan sangat mengganggu pengembangan karir. Pengembangan karir yang dipengaruhi oleh kecerdasan emosi sampai saat sekarang ini masih dalam tahap penelitian yang terus berlanjut.

Beberapa penelitian diantaranya memberikan kesimpulan bahwa individu bisa mengalami banyak hal seperti *burnout*, stres kerja yang tinggi, tidak memiliki semangat kerja, kesulitan dalam menempuh jenjang karir karena produktivitas kerja yang tidak optimal ketika seorang karyawan tidak mampu mengelola emosinya dengan baik. Bahkan dampak dari pengelolaan emosi yang baik juga mengungkap keinginan seorang karyawan untuk tetap bertahan dalam suatu organisasi perusahaan, yang selanjutnya kita bahas sebagai komitmen organisasional.

Dampak pengelolaan emosi yang mengungkap komitmen organisasional ini menjadi perhatian bagi peneliti karena komitmen organisasional merupakan hal penting yang memberikan implikasi terhadap individu dan organisasinya. Pada saat seorang anggota organisasi memiliki komitmen terhadap organisasi maka individu tersebut akan dapat bertahan lebih lama sebagai bagian dalam organisasi. Untuk dapat bertahan dalam suatu perusahaan yang merupakan sebuah organisasi besar tentu dibutuhkan banyak kondisi dan karakteristik individu tersendiri yang mempengaruhi perkembangan komitmen berorganisasi yang tinggi.

Sebuah fakta yang didapat awal tahun 2005, sebuah biro konsultan sumber daya manusia terkemuka, Watson Wyatt, mengadakan sebuah survei komprehensif dengan tema *Work Indonesia 2004/2005* yang membedah pandangan karyawan di Indonesia. Survei tersebut menunjukkan sejumlah fakta menarik, di antaranya mengenai rendahnya tingkat loyalitas karyawan Indonesia (terendah se-Asia Pasifik) .(NN,

2005 dalam Susatyo Yuwono dkk, 2006). Tingkat loyalitas ini tentunya menunjukkan komitmen terhadap organisasi karyawan Indonesia secara umum adalah rendah.

Beberapa hasil penelitian yang mendukung penelitian Goleman terkait kecerdasan emosi tersebut di antaranya, penelitian mahasiswa Universitas Negeri Malang tahun 2010, di mana salah satu variabel penelitiannya adalah mengenai hubungan antara kecerdasan emosi dan komitmen organisasi yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara kecerdasan emosi dengan komitmen organisasi (Yuanita, 2009).

Salah satu penelitian lain yang terkait dampak pengelolaan emosi lainnya adalah penelitian mahasiswa pascasarjana UNIKA ATMAJAYA tahun 2007, bahwa pada karyawan yang mengalami stress mengambil peranan yang cukup signifikan terhadap keinginan keluar pada perusahaan tersebut. Hasil penelitian lain juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan dari variabel stres kerja yang meliputi stres kerja terkait tantangan, stres kerja terkait hambatan terhadap komitmen organisasi (Kusmaningrum, 2007).

Beberapa fenomena di atas mengungkap bahwa ada peran emosi dalam sebuah proses karir individu. Demikian juga Goleman dengan tegas menjelaskan kecerdasan emosi berkaitan erat dengan kemampuan individu dalam mengembangkan karir dan prestasi kerja. Namun kita mengetahui bahwa saat ini peningkatan karir karyawan tersebut tidak hanya ditinjau dari prestasi kerja yang meningkat saja, salah satunya yang akan menjadi

bahasan penting dalam penelitian ini adalah komitmen. Seperti yang diungkapkan Whyte (dalam Sopiah, 2008) bahwa komitmen karyawan akan berdampak pada peningkatan karir karyawan itu sendiri.

Menurut Daniel Goleman, orang yang mempunyai komitmen adalah warga-warga teladan sebuah perusahaan. Mereka bersedia menempuh perjalanan lebih panjang. Seperti kerikil yang dilontarkan ke tengah kolam, karyawan berkomitmen menyebarkan riak-riak perasaan bahagia ke seluruh permukaan perusahaan (Goleman, 2005).

Karyawan yang merasakan komitmen perusahaan yang kuat akan tetap bertahan kendati menghadapi kondisi pekerjaan yang sangat membuat stress jika itu memang diperlukan, jam kerja yang panjang, tekanan tenggat waktu, dan sebagainya, demi kesetiaan terhadap sasaran bersama. Komitmen yang sangat tinggi memungkinkan karyawan berjuang keras menghadapi tantangan dan tekanan yang bagi orang tanpa kesetiaan yang istimewa terhadap perusahaan akan menjadikan hal tersebut beban berat dan menimbulkan stress, bahkan memutuskan untuk keluar dari suatu organisasi.

Dari beberapa fakta di atas dapat diketahui bahwa tantangan dalam menjalankan komitmen tersebut bisa datang dari dalam diri individu dan bisa pula datang dari luar. Peneliti melihat bahwa emosi memberi peranan terhadap komitmen seseorang dalam berorganisasi. Salah satunya adalah keterikatan emosi dengan perusahaan, seperti dukungan, tingkat kebanggaan, tingkat martabat. Keterikatan emosi tersebut sendirinyapun

berhubungan dengan bagaimana orang mengenali emosinya sendiri, mengelola dirinya sendiri dan berhubungan dengan orang lain. Orang yang mampu melakukan hal tersebut, menurut Goleman adalah orang yang cerdas secara emosi.

PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Setiabudi Bandung adalah salah satu kantor cabang Bank Rakyat Indonesia yang baru beroperasi dalam dua tahun terakhir. Karyawan yang bekerja di cabang ini pada umumnya adalah karyawan tetap pada kantor cabang Bank Rakyat Indonesia lainnya di Bandung yang dipindahkan ke kantor cabang ini. Kantor cabang Setiabudi dengan segala situasi baru di dalamnya, baik karyawan, lingkungan maupun pimpinan baru yang mengharuskan karyawannya tetap bekerja dengan tuntutan produktivitas yang tinggi serta pengembangan karir bagi karyawan. Pengembangan karir dilakukan sesuai dengan visi kantor cabang Bank Rakyat Indonesia Cabang Setiabudi Bandung yaitu “Integritas, Profesionalisme, Kepuasan Nasabah, Keteladanan, Penghargaan kepada SDM dengan Pemasaran Efektif dan Operasional yang Efisien Menuju Kanca BRI Terbaik”. Dengan adanya hal-hal tersebut penting bagi Bank Rakyat Indonesia Cabang Setiabudi Bandung untuk memperhatikan segala aspek yang mendukung pengembangan karir karyawannya, termasuk kecerdasan emosional dan komitmen organisasional karyawan yang jelas memberikan dampak terhadap pengembangan karir karyawan.

Berangkat dari paparan di atas maka peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian tentang hubungan antara kecerdasan emosional dengan komitmen organisasional pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Setiabudi Bandung.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini apakah terdapat hubungan antara kecerdasan emosional dengan komitmen organisasional dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut;

1. Bagaimana gambaran tingkat kecerdasan emosional karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Setiabudi Bandung?
2. Bagaimana gambaran tingkat komitmen organisasional karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Setiabudi Bandung?
3. Apakah terdapat hubungan antara kecerdasan emosional dengan komitmen organisasional karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Setiabudi Bandung?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data empirik mengenai hubungan antara kecerdasan emosional dengan komitmen organisasional.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Tujuan Khusus penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memperoleh gambaran tingkat kecerdasan emosional karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Bandung
2. Memperoleh gambaran tingkat komitmen organisasional karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Bandung
3. Memperoleh gambaran tentang hubungan antara kecerdasan emosional dengan komitmen organisasional karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Bandung.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Secara ilmu pengetahuan atau teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi psikologi industri dengan memperkaya hasil penelitian yang telah ada dan dapat memberikan gambaran mengenai hubungan kecerdasan emosional dengan komitmen organisasional pada perusahaan. Selain itu penelitian diharapkan dapat menjadi data bagi peneliti selanjutnya mengenai hubungan kecerdasan emosional dengan komitmen organisasional pada perusahaan.

Dari segi pelaksanaan di lapangan atau praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan informasi khususnya kepada pimpinan, manager personalia dan karyawan suatu perusahaan dalam upaya meningkatkan komitmen organisasional sebagai bentuk pengembangan karir dan prestasi karyawan dilihat dari pengaruh kecerdasan emosional.

## 1.5 Asumsi

Penelitian ini berdasarkan asumsi sebagai berikut:

1. Menurut Goleman, komitmen itu bernuansa emosi. Kita merasakan keterikatan yang kuat dengan sasaran kelompok . kecerdasan emosional juga mempengaruhi peningkatan karir karyawan yang salah satunya ditandai oleh keinginan seseorang untuk tetap bertahan dalam suatu organisasi (Goleman, 2005)
2. Menurut Meyer, Allen dan Smith dalam Sopiah (2008) bahwa *affective commitment*, terjadi apabila karyawan ingin menjadi bagian dari organisasi karena adanya ikatan emosional.
3. Robbins dalam Sopiah (2008) mendefinisikan komitmen sebagai suatu sikap yang merefleksikan perasaan suka tidak suka karyawan terhadap organisasi.
4. Kecerdasan emosi mempengaruhi peningkatan dan pengembangan karir karyawan dan keberhasilan pengembangan karir karyawan di antaranya ditentukan oleh komitmen organisasional.

## 1.6 Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan meneliti populasi Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Setiabudi Bandung menggunakan instrumen penelitian serta analisis data bersifat kuantitatif untuk menguji

hipotesis yang telah disebutkan di atas. Oleh karena langkah-langkah tersebut maka pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Sugiyono (2009) yaitu pendekatan kuantitatif adalah pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu suatu pendekatan yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan teknik studi korelasional (*correlation study*), di mana teknik korelasi ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel X dengan variabel Y dan apabila ada seberapa erat dan seberapa berartinya hubungan tersebut (Arikunto, 1997).

Pengumpulan data digunakan dengan menggunakan alat ukur berupa kuisioner kecerdasan emosional yang dirumuskan berdasarkan teori Daniel Goleman (2005) dan komitmen organisasional yang menggunakan skala komitmen organisasi berdasarkan teori Meyer dan Allen (1997). Proses pengolahan data menggunakan SPSS versi 16.0.

Teknik analisis yang digunakan adalah uji statistik Korelasi *Pearson's Product Moment*. Teknik analisa Korelasi *Pearson's Product Moment* merupakan teknik statistik parametrik yang menggunakan data interval atau rasio dengan persyaratan tertentu (Riduwan & Akdon, 2005).

Syarat-syarat untuk menggunakan statistik parametrik adalah kedua variabel penelitian menggunakan data interval atau rasio, data berdistribusi normal, jumlah data (sampel) lebih besar dari 30 (Santoso, 2001).

Pada penelitian ini, kedua variabel termasuk kepada kategori data ordinal. Namun uji analisis data dalam penelitian ini dikategorikan sebagai bentuk data interval. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Guilford bahwa sebuah data yang ordinal bisa dianggap sebagai sebuah data interval jika memiliki bukti bahwa distribusi datanya adalah normal. (Ihsan, 2009)

### **1.7 Lokasi dan Populasi Penelitian**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2008). Populasi dari penelitian ini adalah karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Setiabudi Bandung sejumlah 35 orang.

Pada penelitian ini, karena populasi karyawan perusahaan ini tidak dalam jumlah besar, maka peneliti melakukan penelitian populasi, dimana seluruh karyawan merupakan responden dalam penelitian ini. Karyawan tersebut memiliki karakteristik sebagai berikut; (1) karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Setiabudi Bandung yang telah melewati masa pegawai kontrak telah menjadi karyawan tetap dari perusahaan Bank Rakyat Indonesia Cabang Setiabudi Bandung, (2) sudah bekerja minimal

selama dua tahun sehingga karyawan akan lebih mengetahui dan merasakan kondisi kerja pada perusahaannya.

PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Setiabudi Bandung dinilai memenuhi kriteria karena mempunyai profil yang cocok dengan kriteria yang peneliti maksudkan yaitu tuntutan pekerjaan yang besar dengan harapan produktivitas yang tinggi, sehingga terjadi pengembangan prestasi kerja dan upaya pengembangan karir dalam perusahaan ini dan karyawannya. Selain itu peneliti memiliki kemudahan untuk mendapatkan data pada perusahaan yang dimaksud, sehingga waktu penelitian diharapkan bisa menjadi lebih efisien.

