

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Di era globalisasi ini banyak perusahaan yang menerapkan dan mengembangkan teknologi dengan memanfaatkan kebijakan pembangunan di bidang industri yang bertujuan untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja, serta penampilan kerja yang lebih baik, hal tersebut disebabkan oleh meningkatnya persaingan antar perusahaan yang semakin tinggi.

Selain faktor struktur, teknologi dan lingkungan juga mempengaruhi efektivitas kinerja dari suatu perusahaan. Kontribusi yang paling berperan bagi keberhasilan organisasi yaitu faktor Sumber Daya Manusia itu sendiri, dalam arti kualitas manusianya harus tinggi. Begitu pula yang berlaku pada institusi seperti rumah sakit sebagai perusahaan yang menekankan pada pelayanan, karena akan berhubungan langsung dengan pelayanan terhadap pasien.

Dalam dunia kerja, komitmen seseorang terhadap organisasi/lembaga seringkali menjadi isu yang sangat penting. Begitu pentingnya hal tersebut, hingga beberapa organisasi berani memasukkan unsur komitmen sebagai salah satu syarat untuk memegang suatu jabatan/posisi yang ditawarkan dalam iklan-iklan lowongan pekerjaan. Sayangnya meskipun hal ini sudah sangat umum namun tidak jarang pengusaha maupun pegawai masih belum memahami arti komitmen secara sungguh-sungguh. Padahal pemahaman tersebut sangat penting agar

tercipta kondisi kerja yang kondusif sehingga perusahaan dapat berjalan secara efisien dan efektif (Kuntjoro,2002).

Komitmen organisasi akan mengarah pada rasa identifikasi, keterlibatan dan loyalitas. Hal tersebut didukung oleh pendapat Steers (dalam Kuntjoro, 2002) yang mendefinisikan komitmen organisasi sebagai rasa identifikasi (kepercayaan terhadap nilai-nilai organisasi), keterlibatan (kesediaan untuk berusaha sebaik mungkin demi kepentingan organisasi) dan loyalitas (keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi yang bersangkutan) yang dinyatakan oleh seorang pegawai terhadap organisasinya. Steers berpendapat bahwa komitmen organisasi merupakan kondisi dimana pegawai sangat tertarik terhadap tujuan, nilai-nilai dan sasaran organisasinya. Komitmen terhadap organisasi artinya lebih dari sekedar keanggotaan formal, karena meliputi sikap menyukai organisasi dan kesediaan untuk mengusahakan tingkat upaya yang tinggi bagi kepentingan organisasi demi pencapaian tujuan.

Kurangnya pemahaman terhadap komitmen menjadikan Negara Indonesia dalam Indeks komitmen karyawan (*Commitment Index*) Indonesia, menurut perhitungan Watson Wyatt, hanya 57% - lebih rendah 7 poin dibandingkan Asia Pasifik. Itu berarti, tingkat loyalitas karyawan di Indonesia termasuk paling rendah di kawasan ini. Rendahnya loyalitas itu bukanlah hal yang buruk dewasa ini ketika era loyalitas tunggal (*lifetime employment*) tidak lagi mendapat tempat. Profesionalisme menyebabkan definisi loyalitas bergeser dan bahkan berubah. Loyalitas tidak lagi dimaksudkan loyal kepada perusahaan, melainkan loyal terhadap profesi.

Konsep dari komitmen merupakan salah satu aspek penting dari filosofi *human resource management*. Sebagaimana yang dinyatakan oleh Guest (1987) bahwasanya kebijakan HRM (*human resource management*) didesain untuk memaksimalkan integrasi organisasi, komitmen organisasi, komitmen pegawai, fleksibilitas dan kualitas kerja (dalam Armstrong, 1999).

Pengertian komitmen saat ini, memang tak lagi sekedar berbentuk kesediaan karyawan menetap di perusahaan itu dalam jangka waktu lama. Namun lebih penting dari itu, mereka mau memberikan yang terbaik kepada perusahaan, bahkan bersedia mengerjakan sesuatu melampaui batas yang diwajibkan perusahaan. Ini, tentu saja, hanya bisa terjadi jika karyawan merasa senang dan terpuaskan di perusahaan yang bersangkutan (SWA dalam Kurniasari 2004).

Adanya komitmen terhadap organisasi akan membuat seseorang memiliki keterikatan emosional dengan organisasi sehingga individu tersebut melakukan identifikasi nilai maupun aktivitas organisasi, sehingga kuat identifikasi yang dilakukan, akan terjadi internalisasi nilai organisasi sehingga dirinya akan semakin terlibat dengan apa yang dilakukan oleh organisasi. Salah satu akibat dari proses tersebut akan terlihat dari kinerjanya. Komitmen organisasi diperlukan sebagai salah satu indikator kinerja karyawan. Karyawan dengan komitmen yang tinggi dapat diharapkan akan memperlihatkan kinerja optimal. Sebagaimana salah satu aspek komitmen organisasi yang dikemukakan oleh Luthans (2006) adalah kerelaan untuk bekerja seaksimal mungkin demi kepentingan organisasi. Dengan demikian sangat diharapkan sekali komitmen organisasi pada karyawan bisa tinggi.

Sebab apabila komitmen organisasi seorang karyawan rendah maka akan dapat menyebabkan karyawan tersebut begitu mudahnya meninggalkan organisasi tempatnya bekerja, atau bisa juga bekerja asal-asalan atau tidak optimal, tidak mempunyai rasa memiliki terhadap perusahaan, tidak memperhatikan kepentingan organisasi, dan juga masa bodoh dengan perkembangan perusahaan tempatnya bekerja, karena dalam sebuah komitmen yang tinggi akan melahirkan dedikasi dan loyalitas terhadap perusahaan, dedikasi terhadap perusahaan itu sendiri adalah pengorbanan tenaga, pikiran, waktu, demi keberhasilan suatu usaha atau tujuan perusahaan. Sementara loyalitas itu sendiri adalah memiliki makna kesediaan seorang untuk melanggengkan hubungannya dengan organisasi, kalau perlu dengan mengorbankan kepentingan pribadinya tanpa mengharapkan apapun (Wisanggeni, 2011).

Sebagai contoh perusahaan Coca Cola, dalam menjalankan bisnisnya sangat memperhatikan komitmen dari para karyawan, karena perusahaan meyakini bahwa tanpa komitmen karyawan yang tinggi maka perusahaan tidak akan sukses. Begitu pula banyak organisasi di Jepang, utamanya organisasi bisnis, memiliki tradisi yang tumbuh berdasarkan kekuatan masyarakatnya yang mengandalkan nilai-nilai komitmen, dedikasi, loyalitas, kompetensi yang tinggi dan hasrat yang kuat untuk menghasilkan kinerja karyawannya (Hidayatullah, 2011).

Porter (dalam Oktaviansyah, 2008) mengatakan bahwa komitmen organisasi didefinisikan sebagai pengidentifikasian dan keterlibatan dari seorang individu terhadap organisasi tertentu. Hal ini sejalan dengan pendapat Mowday,

Porter, dan Steers (dalam Oktaviansyah, 2008). yang mendefinisikan komitmen organisasi sebagai sifat hubungan antara pekerja dan organisasi. Individu yang mempunyai komitmen tinggi terhadap organisasi dapat dilihat dari keinginan kuat untuk tetap menjadi anggota tersebut, kesediaan untuk berusaha sebaik mungkin demi kepentingan organisasi tersebut, dan kepercayaan akan dan penerimaan yang kuat terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi.

Hanya saja, kenyataan yang terjadi di sebuah organisasi bahwa tidak semua karyawan mempunyai komitmen yang tinggi. Melihat kenyataan seperti itu perlu kiranya mencari penyebab dari berkurangnya komitmen karyawan terhadap organisasi, dan menurut Salami (2008) bahwa komitmen terhadap organisasi dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain kecerdasan emosi.

Ditambahkan oleh Salami (2008) bahwa karyawan yang mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi akan dapat memperlihatkan kerjasama yang baik, mempunyai kreativitas dan juga hubungan interpersonal yang baik kepada karyawan lain, selain itu mereka juga dapat menerima, mengekspresikan dan mengatur emosinya yang pada akhirnya akan mempengaruhi sikap mereka kepada rekan kerja, pimpinan, pekerjaan dan komitmen mereka terhadap organisasi tempat karyawan tersebut bekerja. Sehingga dapat diasumsikan bahwa karena karyawan dengan kecerdasan emosi yang tinggi dapat mengatur emosinya dengan baik kepada semua karyawan lain maka karyawan tersebut akan dapat memberikan sikap yang terbaik kepada semua karyawan lainnya walau ada hambatan dan masalah dalam pekerjaan sehingga karyawan tersebut akan merasa nyaman dengan dirinya sendiri dan pada akhirnya juga akan nyaman dengan

perusahaan tempatnya bekerja sehingga tidak pernah berpikir untuk meninggalkan organisasi tersebut sebagai tanda dari komitmen yang tinggi terhadap organisasi.

Mengenai kecerdasan emosi, Patton (1997) mengartikan kecerdasan emosi sebagai pengguna emosi secara efektif untuk mencapai tujuan-tujuan mengembangkan produktifitas hubungan dan menentukan sukses di lingkungan sekitar, bahwa kesuksesan dalam hidup memerlukan perpaduan antara IQ dan EQ.

Ditambahkan oleh Goleman (1999) bahwa kecerdasan emosi merupakan aset terbesar dalam peranannya sebagai sarana untuk mengadakan interaksi emosi dalam pengambilan keputusan yang efektif, pemecahan masalah dan penggunaan intelektual untuk memperoleh suatu tujuan.

Ditambahkan oleh Goleman (1999) bahwa suatu kecakapan emosi sampai batas tertentu melibatkan ketrampilan seputar perasaan, bersamaan dengan unsur-unsur kognitif apapun yang sedang tampil. Sementara itu kecakapan itu sendiri merupakan kecakapan hasil belajar yang didasarkan pada kecerdasan emosi.

Kecerdasan emosi atau *Emotional Intelligence* merujuk pada kemampuan mengenali perasaan individu sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain.

Salovey dan Mayer (dalam Goleman, 1999) mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai kemampuan memantau dan mengendalikan perasaan sendiri dan orang lain, serta menggunakan perasaan-perasaan itu untuk memandu pikiran dan tindakan. Ditambahkan pula bahwa kecerdasan emosi mencakup kemampuan-

kemampuan yang berbeda tapi saling melengkapi dengan kecerdasan akademik yaitu kemampuan-kemampuan kognisi murni yang diukur dengan IQ, sedangkan kecerdasan emosi dipengaruhi oleh kerja pusat-pusat emosi dalam otak tapi dalam keselarasan kerja pusat-pusat intelektual.

Selanjutnya teori Reuven Bar-On tentang kecerdasan emosi (dalam Goleman, 1999) yaitu serangkaian kemampuan pribadi, emosi dan sosial yang mempengaruhi kemampuan seseorang untuk berhasil dalam mengatasi tuntutan dan tekanan lingkungan. Ada lima belas (15) kemampuan pokok yang di bagi dalam lima (5) gugus umum yaitu: 1). ketrampilan intrapribadi; 2). ketrampilan antar pribadi; 3). adaptabilitas; 4). strategi pengelolaan stress; 5). serta faktor-faktor yang terkait dengan motivasi dan suasana hati. Kembali menurut Goleman (1999) bahwa kecerdasan emosi menentukan potensi kita untuk mempelajari ketrampilan-ketrampilan praktis yang didasarkan pada lima (5) unsur, yaitu: 1). kesadaran diri; 2). motivasi; 3). pengaturan diri; 4). empati; 5). kecakapan dalam membina hubungan dengan orang lain.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dengan adanya kecerdasan emosional, maka seorang karyawan akan cepat tanggap terhadap lingkungan sekitar sehingga dapat menjadi seorang pekerja yang berkualitas. Namun pada kenyataannya bahwa komitmen organisasi tidak hanya dipengaruhi oleh kecerdasan emosional, tapi juga dapat dipengaruhi oleh faktor lain, antara lain faktor demografi, motivasi berprestasi, kepuasan kerja (Salami, 2008).

Mengacu pada berbagai pendapat di atas maka rumusan masalahnya yakni ”apakah ada hubungan antara kecerdasan emosi dengan komitmen organisasi?”.

Berdasarkan permasalahan tersebut di atas maka peneliti tertarik untuk mengambil judul mengenai "Hubungan antara kecerdasan emosi dengan komitmen organisasi".

### **B. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui hubungan antara kecerdasan emosi dengan komitmen organisasi.
2. Untuk mengetahui seberapa besar peranan atau sumbangan efektif kecerdasan emosi terhadap komitmen organisasi.
3. Untuk mengetahui kondisi kecerdasan emosi subyek.
4. Untuk mengetahui tingkat komitmen organisasi.

### **C. Manfaat Penelitian**

1. Bagi pimpinan perusahaan diharapkan dapat digunakan sebagai acuan untuk mengetahui seberapa tinggi komitmen organisasi pada karyawannya sehingga dapat dilakukan perbaikan apabila komitmen organisasi pada karyawan kurang tinggi.
2. Bagi ilmu psikologi, agar dapat memberi kontribusi positif bagi pembahasan tentang pentingnya kecerdasan emosi dalam dunia kerja terutama yang berhubungan dengan komitmen organisasi.
3. Bagi para peneliti sejenis, agar dapat mengungkapkan faktor-faktor lain yang mempengaruhi komitmen organisasi selain kecerdasan emosi, misalnya faktor kepuasan kerja.