

## **BAB I** **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

PT Capella Multidana merupakan perusahaan yang memfokuskan usahanya pada pemberian pembiayaan konsumen dengan pembayaran secara angsuran terhadap kendaraan bermotor. Budaya Perusahaan dibangun dari nilai-nilai yang menjadi prinsip-prinsip yang diyakini baik dan benar dalam menjalankan pekerjaan serta menjadi pegangan bagi setiap insan dalam berperilaku, bertindak dan mengambil keputusan untuk mencapai tujuan bersama. Nilai-nilai budaya Perusahaan mengarahkan perilaku semua karyawan dan menjadi landasan dalam penetapan aturan, kebijakan dan sistem organisasi.

Namun kondisi dilapangan, apa yang menjadi visi dan misi didalam perusahaan tersebut belum tercapai atau bisa dikatakan masih jauh dari target, hal ini disebabkan karena rendahnya komitmen karyawan terhadap perusahaan dikarenakan kesadaran karyawan terhadap kedisiplinan dalam bekerja sangat rendah. Beberapa karyawan sering terlambat datang ke kantor bahkan ada yang tidak masuk kerja. Hal ini di sebabkan ketidakpuasan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga karyawan tidak disiplin dalam bekerja yang berdampak pada komitmen karyawan di perusahaan. Oleh sebab itu dikarenakan adanya masalah yang timbul di perusahaan tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut masalah yang timbul di PT. Capella Multidana. Hasil data kedisiplinan karyawan pada tahun 2021 dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut ini.

**Tabel 1.1 Data Kehadiran Karyawan PT. Capella Multidana**

No.	Bulan (2021)	Jumlah Karyawan Telat	Jumlah Karyawan Alpha
1	Januari	77	114
2	Februari	100	172
3	Maret	96	180
4	April	102	191
5	Mei	116	172
6	Juni	115	150
7	Juli	101	192
8	Agustus	130	145
9	September	94	90
10	Okttober	114	160
11	November	93	190
12	Desember	97	185

Sumber : Data absen karyawan PT. Capella Multidiana

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat disimpulkan bahwa jumlah karyawan yang terlambat masuk kerja rata-rata sebanyak 25% dari jumlah karyawan yang ada saat ini, sedangkan untuk jumlah karyawan yang alpha rata-rata jumlah karyawan setiap bulannya hampir 38% karyawan tidak masuk kerja. Data inilah yang menjadi indikator utama rendahnya komitmen karyawan terhadap perusahaan, dimana hal tersebut dipengaruhi oleh kepuasan kerja.

Faktor pertama yang mempengaruhi komitmen organisasional adalah kecerdasan emosional. Goleman (2003) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kapasitas untuk mengenali perasaan sendiri dan perasaan terhadap orang lain, untuk memotivasi diri dan mengolah emosi diri sendiri dalam hubungannya dengan orang lain. Lebih lanjut Goleman (2003), mengungkapkan bahwa kecerdasan emosional memiliki keampuhan yang sama dengan kecerdasan intelektual, dan terkadang lebih ampuh dari kecerdasan intelektual, hal ini dipertegas bahwa kecerdasan intelektual hanya menyumbang 20% bagi kesuksesan seseorang, sementara 80% lainnya ditentukan faktor lain, maka tidak dapat dipungkiri bahwa kecerdasan emosional sangat penting dan mampu mempengaruhi komitmen organisasional karyawan. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Karambut dan Noormijati (2012), mengungkapkan bahwa melalui kecerdasan emosional, seseorang akan belajar mengelola perasaannya sehingga dapat mengekspresikannya secara tepat dan efektif.

Budaya organisasi merupakan bentuk dari nilai-nilai sosial dalam suatu organisasi yang dapat menjadi pedoman dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi baik di dalam maupun diluar organisasi dengan melakukan penanaman nilai-nilai saat pertama karyawan bergabung pada organisasi tersebut. Penanaman nilai-nilai budaya organsasi berawal dari bagaimana pendiri perusahaan membuat pedoman perilaku yang memuat budaya organisasi seperti apa yang akan dikembangkan pada organisasinya.

Kepuasan kerja merupakan perilaku dan perasaan seseorang terhadap pekerjaan yang mereka miliki. Dengan begitu produktivitas karyawan dapat ditingkatkan dengan membuat karyawan dalam organisasi merasa lebih puas, karena diberdayakan oleh organisasi dan kebutuhan sosial dari seorang karyawan merasa terpenuhi. Dengan demikian, karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan menunjukkan perhatian yang tinggi terhadap organisasi yaitu dengan tetap ingin bertahan didalam organisasi. Ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Gangai dan Agrawal (2015), yang menemukan bahwa kepuasan kerja dapat meningkatkan komitmen terhadap organisasi.

Berdasarkan hasil observasi awal yang di lakukan, sehubungan dengan pembahasan mengenai kecerdasan emosional dan budaya organisasi terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja pada PT. Capella Multidana bahwa karyawan merupakan asset penting pada PT. Capella Multidana dalam mencapai keberhasilan untuk menghadapi persaingan dengan perusahaan sejenis dan untuk tetap bertahan ditengah persaingan yang cukup ketat diharapkan perusahaan terus bergerak dengan melakukan inovasi dalam segi produk atau layanan jasa yang dihasilkan. Untuk melakukan inovasi tersebut dibutuhkan SDM yang berkualitas. Demi tercapainya harapan tersebut, maka PT. Capella Multidana perlu memperhatikan kecerdasan emosional para karyawannya, menciptakan budaya organsasi yang baik agar terbentuk tim kerja yang baik serta menciptakan kepuasan kerja untuk karyawan agar terbentuk komitmen organisasi. Dengan kecerdasan emosional yang dimiliki karyawan, budaya organisasi yang baik serta adanya kepuasan kerja karyawan diharapkan dapat meningkatkan rasa percaya diri sekaligus dapat meningkatkan kedisiplinan dalam bekerja sehingga karyawan tersebut dapat bekerja dengan baik, optimal dan lebih produktif sehingga PT. Capella Multidana dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan, yaitu komitmen organisasi yang lebih baik.

Dari uraian diatas peneliti tertarik untuk meneliti dan membahas hal ini menjadi sebuah objek penelitian, adapun judul yang diajukan adalah : “**Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Budaya Organisasi Terhadap Komitmen Organisasi melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening pada PT. Capella Multidana**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

- a. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT. Capella Multidana ?
- b. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT. Capella Multidana ?
- c. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi pada PT. Capella Multidana ?
- d. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap komitmen organisasi pada PT. Capella Multidana ?
- e. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap komitmen organisasi pada pada PT. Capella Multidana ?

## 1.3 Kerangka Teoritis

### 1.3.1 Komitmen Organisasi

#### 1.3.1.1 Pengertian Komitmen Organisasi

Menurut Wibowo (2014) komitmen organisasi adalah sebagai keinginan pada sebagian pekerja untuk tetap menjadi anggota organisasi. Komitmen organisasi mempengaruhi apakah seorang pekerja tetap tinggal sebagai seorang anggota organisasi atau meninggalkan untuk pekerjaan lain. Sedangkan menurut Fred (2015) komitmen organisasi adalah refleksi loyalitas

karyawan dan proses berkelanjutan di mana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi serta keyakinan untuk menerima nilai dan tujuan organisasi.

### **1.3.1.2 Indikator-Indikator Komitmen Organisasi**

Untuk mengukur komitmen organisasi menurut Lincoln dan Bashaw dalam Sopiah (2018) adalah sebagai berikut :

- a. Kemauan karyawan, dimana adanya keinginan karyawan untuk mengusahakan agar tercapainya kepentingan organisasi.
- b. Kesetiaan karyawan, yang mana karyawan berkeinginan untuk mempertahankan keanggotaannya untuk terus menjadi salah satu bagian dari organisasi.
- c. Kebanggaan karyawan, ditandai dengan karyawan merasa bangga telah menjadi bagian dari organisasi yang diikutinya dan merasa bahwa organisasi tersebut telah menjadi bagian dalam hidupnya.

## **1.3.2 Kecerdasan Emosional**

### **1.3.2.1 Pengertian Kecerdasan Emosional**

Menurut Cooper dan Sawaf dalam Setyawan (2005), kecerdasan emosi adalah kemampuan merasakan, memahami dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, koreksi dan pengaruh yang manusiawi. Kecerdasan emosi menuntut penilikan perasaan untuk belajar mengakui, menghargai perasaan pada diri dan orang lain serta menanggapinya dengan tepat, menerapkan secara efektif energi emosi dalam kehidupan sehari-hari. Dimana kecerdasan emosi juga merupakan kemampuan untuk menggunakan emosi secara efektif untuk mencapai tujuan untuk membangun produktif dan meraih keberhasilan.

### **1.3.2.2 Indikator Kecerdasan Emosional**

Goleman (2015:58), mengungkapkan lima indikator kecerdasan emosional yang dapat menjadi pedoman bagi individu untuk mencapai kesuksesan, yaitu sebagai berikut :

- a. Kesadaran diri, yaitu kemampuan individu yang berfungsi untuk memantau perasaan diri waktu ke waktu, mencermati perasaan yang muncul. Ketidakmampuan untuk mencermati perasaan yang sesungguhnya mendadak bahwa orang berada dalam kekuasaan emosi.
- b. Pengaturan diri, yaitu kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepas kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibat akibat yang timbul karena kegagalan keterampilan emosi dasar. Seseorang yang mempunyai kemampuan yang rendah dalam mengelola emosi akan terus menerus bernaung melawan perasaan murung. Sementara mereka yang memiliki tingkat pengelola emosi yang tinggi akan dapat bangkit lebih cepat dari kemurungannya. Kemampuan mengelola emosi meliputi kemampuan penguasaan diri dan kemampuan menenangkan diri.
- c. Motivasi, yaitu kemampuan untuk mengatur emosi menjadi alat untuk mencapai tujuan dan menguasai diri. Seseorang yang memiliki keterampilan ini cendrung lebih produktif dan efektif dalam upaya apapun yang dikerjakannya. Kemampuan ini didasari oleh kemampuan mengendalikan emosi yaitu menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati.
- d. Mengenali emosi orang lain (empathy), yaitu kemampuan yang bergantung pada kesadaran, kemampuan ini merupakan keterampilan dasar dalam bersosial seorang yang empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial tersembunyi yang mengisyaratkan apa yang dibutuhkan atau dikehendaki orang lain.
- e. Keterampilan sosial, yaitu merupakan keterampilan mengelola emosi orang lain, mempertahankan hubungan dengan orang lain melalui keterampilan sosial, kepemimpinan dan keberhasilan hubungan antar pribadi.

### **1.3.3 Budaya Organisasi**

#### **1.3.3.1. Pengertian Budaya Organisasi**

Menurut Robbin (2012:289), budaya organisasi adalah suatu system bersama yang dimiliki oleh setiap anggota suatu organisasi, yang dapat membedakan organisasi tersebut dari organisasi lainnya. Robbin juga menjelaskan bahwa terdapat 7 elemen penting suatu budaya yang terdiri dari : inovasi dan pengambilan resiko, perhatian terhadap detail, orientasi terhadap hasil, orientasi terhadap individu, orientasi terhadap tim, agresivitas, dan stabilitas.

#### **1.3.3.2. Indikator-Indikator Budaya Organisasi**

Indikator yang dapat digunakan untuk mengukur budaya organisasi menurut Luthans (2010:123) yaitu sebagai berikut :

- a. *Observed behavioral regularitas* (regularitas perilaku yang diamati)  
Keberaturan cara bertindak dari para anggota organisasi yang tampak teramat. Ketika anggota organisasi berinteraksi dengan anggota organisasi lainnya, mereka mungkin menggunakan bahasa yang umum, istilah, atau ritual tertentu.
- b. Norma-norma  
Standar perilaku, termasuk pedoman tentang jumlah pekerjaan yang harus dilaksanakan dan kerjasama antara manajemen dan pegawai.
- c. Nilai-nilai dominan  
Nilai-nilai utama yang didukung dan diharapkan oleh organisasi yang dimiliki bersama oleh anggota, seperti kualitas produk dan jasa yang tinggi, tingkat absensi yang rendah, dan tingkat efisiensi yang tinggi.
- d. Filosofi  
Mencakup berbagai kebijakan yang menyatakan keyakinan organisasi tentang bagaimana pegawai dan/atau pelanggan diperlakukan.
- e. Aturan-aturan  
Mencakup pedoman yang ketat mengenai bagaimana berperilaku secara bersama-sama di dalam organisasi. Pedoman tersebut mendikte perilaku yang boleh dan tidak boleh dilakukan oleh karyawan, menyangkut hal-hal seperti produktivitas, hubungan pelanggan dan kerjasama antara kelompok. Pendatang baru harus mempelajari aturan tersebut agar diterima sebagai anggota penuh.
- f. Iklim organisasi  
Merupakan perasaan secara keseluruhan yang disampaikan melalui tatanan fisik, cara anggota berinteraksi, dan cara anggota organisasi berperilaku terhadap pelanggan dan orang luar lainnya.

### **1.3.4 Kepuasan Kerja**

#### **1.3.4.1 Pengertian Kepuasan Kerja**

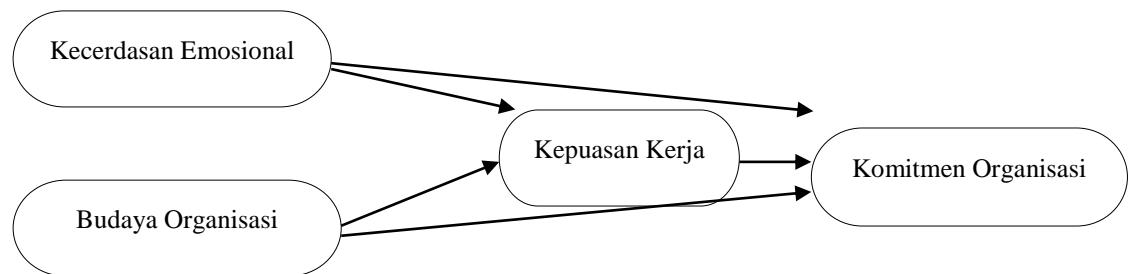
Menurut Mangkunegara (2017:17) kepuasan kerja merupakan hal yang individual. Setiap individu mempunyai tingkat yang berbeda – beda. Kepuasan kerja dapat dipahami melalui bentuk respon pekerja terhadap kondisi lingkungan pekerja, hasil pekerja atau kinerja dengan sikap lainnya dimiliki oleh setiap pekerja. Kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyokong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya.

#### **1.3.4.2 Indikator Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja adalah kepuasan pegawai terhadap pekerjaannya antara apa yang diharapkan pegawai dari pekerjaan/kantornya. Perusahaan menginginkan karyawannya puas dengan aspek – aspek pekerjaan yang ada dan dirasakan individu sehingga mereka mampu memberikan kontribusi maksimal terhadap pekerjaannya. Indikator kepuasan kerja karyawan menurut Luthans (2005:243), yaitu : (a) *The work itself* (b) *Supervision* (c) *Coworkers* (d) *Pay* dan (e) *Opportunity of promotions*.

#### **1.4 Kerangka Konseptual**

Kerangka konseptual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut ini :



**Gambar 2.1 Kerangka Penelitian**

#### **1.5 Hipotesis**

Berdasarkan batasan dan rumusan permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka hipotesis penelitian ini adalah :

1. Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT. Capella Multidana.
2. Budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT. Capella Multidana.
3. Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi pada PT. Capella Multidana.
4. Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi pada PT. Capella Multidana.
5. Budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi pada PT. Capella Multidana.