

BAB I

PENGANTAR

A. Latar Belakang

Pada sebuah organisasi tentu kinerja pegawai sangat berpengaruh bagi kemajuan organisasi/perusahaan. Hal ini dikarenakan sebuah organisasi/perusahaan tidak akan bergerak jika tidak ditunjang dengan kualitas yang baik dari pegawai itu sendiri. Komitmen organisasi merupakan hal penting yang dibutuhkan dalam menjaga kepercayaan individu dan organisasi. Komitmen organisasi merupakan sifat hubungan antara individu dengan organisasi kerja, dimana individu mempunyai keyakinan diri terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi kerja, adanya kerelaan untuk menggunakan usahanya secara sungguh-sungguh demi kepentingan organisasi kerja serta mempunyai keinginan yang kuat untuk tetap menjadi bagian dari organisasi kerja. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam organisasi dibutuhkan yang namanya komitmen dalam berorganisasi.

Lebih lanjut lagi, komitmen organisasi juga merupakan suatu kemauan individu untuk bersama organisasi. Intinya adalah komitmen organisasi merupakan suatu hal yang penting dalam kemajuan organisasi. Jika tidak adanya komitmen organisasi maka kinerja pegawai tentu akan berpengaruh untuk kemajuan organisasi/perusahaan. Jika seorang pegawai memiliki komitmen dalam berorganisasi maka hal itu dapat mempengaruhi kinerja pegawai dalam organisasi/perusahaan tersebut. Pegawai dengan komitmen

yang tinggi diharapkan mampu menunjukkan kinerja yang optimal. Seseorang yang bergabung dalam organisasi dituntut memiliki komitmen dalam dirinya. Sebagai definisi yang umum, Luthans (Gunawan, 2014) mengartikan komitmen organisasional sebagai sikap yang menunjukkan "loyalitas" pegawai dan merupakan proses berkelanjutan bagaimana seorang anggota organisasi mengekspresikan perhatian mereka kepada kesuksesan dan kebaikan organisasinya.

Meyer & Allen (Pramadani, 2012) menjelaskan bahwa komitmen organisasi dapat diartikan sebagai sejauh mana seseorang karyawan mengalami rasa kesatuan dengan organisasi mereka. Lebih lanjut lagi, komitmen organisasi juga merupakan suatu kemauan individu untuk bersama organisasi yang memiliki tiga karakteristik utama yaitu antara lain *affective commitment*, *continuance commitment*, dan *normative commitment*, Mayer & Allen (Pramadani, 2012). Komitmen organisasi mempunyai peranan penting bagi perusahaan dalam proses operasional. Demikian juga komitmen organisasi mempunyai peranan penting bagi individu anggota suatu perusahaan untuk membangun kerjasama, memupuk semangat kerja, dan menciptakan loyalitas pada perusahaan.

Steers & Porter (Suseno, 2010) menyatakan bahwa komitmen yang tinggi terhadap perusahaan akan membawa dampak positif bagi perusahaan. Dengan komitmen yang tinggi maka karyawan akan lebih betah dalam bekerja, setia, ikut berpartisipasi penuh dalam pencapaian tujuan perusahaan. Katz & Kahn (Suseno, 2010) juga menyatakan bahwa komitmen yang tinggi akan

membuat perusahaan lebih kompetitif karena para karyawan yang berkomitmen tinggi biasanya kreatif dan inovatif.

Porter, Crampon, & Smith (Suseno & Sugiyanto, 2010) mengungkapkan bahwa perusahaan membutuhkan karyawan-karyawan yang berkualitas dan memiliki tingkat komitmen tinggi untuk dapat bertahan di dunia bisnis yang sangat kompetitif. Komitmen yang tinggi menunjukkan adanya kesediaan karyawan untuk bekerja keras bagi perusahaan, adanya keyakinan yang kuat dan penerimaan tujuan serta nilai-nilai perusahaan serta adanya keinginan pada diri karyawan untuk mempertahankan keanggotaan dalam perusahaan. Keadaan ideal inilah yang selalu diinginkan oleh perusahaan. Namun demikian, kenyataan yang ada menunjukkan bahwa sebagian karyawan mempunyai komitmen organisasi yang rendah. Perusahaan-perusahaan Amerika menunjukkan kurangnya komitmen dan pemahaman untuk menciptakan mutu dalam pekerjaannya. Fenomena yang terjadi sehubungan dengan komitmen organisasi merupakan pertanda bahwa perusahaan tidak dapat memenuhi harapan seperti yang diinginkan karyawan. Oleh karena itu akan sulit bagi karyawan untuk mempertahankan komitmennya pada saat dihadapkan pada alternatif pekerjaan lain yang lebih menjanjikan harapan yang lebih tinggi. Rendahnya komitmen karyawan ini merupakan kerugian besar bagi perusahaan, terutama bila terjadi pada karyawan yang telah banyak dididik oleh perusahaan, SWA (Suseno & Sugiyanto, 2010).

Temuan menarik hasil survei melalui internet dilakukan oleh lembaga konsultan sumber daya manusia dengan melibatkan 8.000 responden dari 46

perusahaan yang mewakili 14 bidang industri di Indonesia. Responden sebanyak itu merupakan 9% dari total responden se Asia. Hasil survei menunjukkan komitmen organisasi yang rendah. Hal ini membawa dampak pada prestasi kerja karyawan yang rendah, karena karyawan tidak bekerja dengan serius, Republika (Suseno & Sugiyanto, 2010).

Contoh selanjutnya, 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, Alwi (Harmen & Amanah, 2013).

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pekerja HR di PT. Pertamina RU V Balikpapan didapati data tentang komitmen organisasi di perusahaan tersebut dalam 3 tahun terakhir. Pengukuran komitmen pekerja dilakukan dengan cara pengisian kuisioner yang dinamakan *Them O Meter*. Para pekerja diminta untuk menjawab beberapa pernyataan/pertanyaan yang telah diberikan oleh divisi HR. Berdasarkan hasil *Theme O Meter* pada 2013 didapati tingkat komitmen pekerja pada organisasi sebesar 74%. Lalu pada tahun berikutnya meningkat menjadi 81%. Pada tahun 2015 tingkat komitmen pekerja meningkat lagi menjadi 84%. Jumlah pekerja yang mengisi kuisioner kurang lebih mencapai 1000 orang.

Faktor–faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi menurut Dessler (1992) adalah nilai-nilai kemanusiaan, komunikasi dua arah yang komprehensif, rasa kebersamaan dan keakraban, visi dan misi organisasi, nilai sebagai dasar perekrutan. Salami (2008) juga menambahkan 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 baik 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.

Menurut Handoko (Indra, Sutadji, Erwin, 2014) kecerdasan emosional dapat dinyatakan sebagai kemampuan seseorang dalam menggunakan atau mengelola emosi baik pada diri sendiri maupun ketika berhadapan dengan orang lain, dan menggunakannya secara efektif untuk memotivasi diri dan bertahan pada tekanan, serta mengendalikan diri untuk mencapai hubungan

yang produktif. Berbeda dengan pemahaman negatif masyarakat tentang emosi yang lebih mengarah pada emosionalitas sebaliknya pengertian emosi dalam lingkup kecerdasan emosi lebih mengarah pada kemampuan yang bersifat positif.

Idéalnya, menurut Goleman (Gunawan, 2014) kecerdasan emosi dilihat pada kemampuan untuk mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri dan kemampuan mengelola emosi secara baik pada diri sendiri dan dalam hubungannya dengan orang lain. Kinerja pegawai tidak hanya dilihat dari kemampuan yang sempurna, tetapi juga kemampuan menguasai dan mengelola diri sendiri serta kemampuan dalam membina hubungan kerja dengan orang lain. Kemampuan tersebut oleh Goleman (2002) disebut dengan *Emotional Intelligence* atau kecerdasan emosi.

Goleman (Gunawan, 2014) melalui penelitiannya mengatakan bahwa kecerdasan emosi dapat menyumbang 80% dari faktor penentu kesuksesan seseorang di dalam suatu organisasi, sedangkan 20% yang ditentukan oleh IQ (*intelligence Quotient*). Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosi berperan penting dalam mempengaruhi komitmen di dalam organisasi/perusahaan. Salovey & Mayer (Saptoto, 2010) menggunakan istilah kecerdasan emosi untuk menggambarkan sejumlah keterampilan yang berhubungan dengan keakuratan penilaian tentang emosi diri sendiri dan orang lain, serta kemampuan mengelola perasaan untuk memotivasi, merencanakan, dan meraih tujuan kehidupan. Batasan kecerdasan emosi menurut mereka adalah kemampuan untuk mengerti emosi, menggunakan, dan memanfaatkan

emosi untuk membantu pikiran, mengenal emosi dan pengetahuan emosi, dan mengarahkan emosi secara reflektif sehingga menuju pada pengembangan emosi dan intelektual.

Salovey (Saptoto, 2010) selanjutnya menyatakan bahwa kecerdasan emosi terdiri dari mengenali emosi diri atau kesadaran diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain atau empati, dan membina hubungan. Mengenali emosi diri atau kesadaran diri merupakan kemampuan untuk mengenali dan menyadari perasaan sewaktu perasaan itu terjadi. Mengelola emosi merupakan kemampuan untuk menangani perasaan agar perasaan dapat terungkap dengan tepat. Memotivasi diri sendiri merupakan kemampuan untuk menata emosi diri sendiri yang digunakan sebagai alat pencapaian tujuan yang dikehendaki. Mengenali emosi orang lain atau empati merupakan kemampuan untuk mengetahui keadaan perasaan orang lain. Membina hubungan merupakan kemampuan yang dapat memudahkan seseorang masuk dalam lingkup pergaulan. Hal penting dalam pembinaan hubungan ini adalah kemampuan untuk memahami emosi orang lain dan kemudian bertindak bijaksana berdasarkan pemahaman tersebut, serta kemampuan untuk mengekspresikan emosi secara tepat kepada orang lain.

B. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan antara kecerdasan emosi dengan komitmen organisasi di PT. PERTAMINA RU V BALIKPAPAN.

C. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat secara teoritis adalah agar dapat memberi kontribusi positif bagi pembahasan tentang pentingnya kecerdasan emosi dalam dunia kerja terutama yang berhubungan dengan komitmen organisasi.

2. Manfaat Praktis

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 untuk meningkatkan produktifitas perusahaan. Lalu juga bisa dijadikan sebagai acuan dalam proses rekrutmen karyawan baru agar tersaring karyawan yang berkualitas.

D. Keaslian Penelitian

Penelitian tentang komitmen organisasi telah banyak dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya. Penelitian yang dilakukan oleh Pramadani & Fajrianti (2012) yang berjudul “Hubungan antara Komitmen Organisasi dengan Kesiapan untuk Berubah pada Karyawan Divisi Enterprise Service (DES) Telkom Ketintang Surabaya”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara komitmen organisasi dengan kesiapan untuk berubah pada karyawan divisi enterprise service (DES) Telkom

Ketintang Surabaya. Subjek dalam penelitian ini adalah penelitian adalah karyawan DES Telkom Ketintang Surabaya yang berjenis kelamin pria dan wanita serta memiliki masa kerja minimal dua tahun yaitu berjumlah 72 orang. Sampel penelitian ini berjumlah 56 orang. Alat pengumpulan data menggunakan kuesioner berupa skala komitmen organisasi dari OCQ Meyer & Allen (1990) dengan 24 aitem dan skala kesiapan untuk berubah yang disusun berdasarkan konsep teori dari Holt (2007) dengan 21 aitem.

Purba dan Seniati (2004) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kepribadian dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat anteseden OCB pada subyek karyawan di industri proses Indonesia. Subjek dari penelitian ini adalah pegawai di sebuah industri proses yang menerapkan sistem tim kerja dan sedang mengalami perampangan organisasi. Subjek telah menjadi pegawai di perusahaan tersebut selama minimal 1 tahun. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Kuesioner terdiri atas tiga bagian, yaitu alat ukur kepribadian dari Costa dan McCrae (Purba & Seniati, 2004), alat ukur komitmen organisasi dari Meyer dan Allen (Purba & Seniati, 2004) yang dimodifikasi oleh Seniati (Purba & Seniati, 2004), dan alat ukur *organizational citizenship behavior* yang dimodifikasi oleh peneliti dari Konovsky dan Organ (Purba & Seniati, 2004).

Penelitian yang dilakukan oleh Shafiq & Rana (2016) yang berjudul “*Relationship of Emotional Intelligence to Organizational Commitment of College Teachers in Pakistan*” bertujuan untuk mencari hubungan antara

kecerdasan emosi dan komitmen organisasi dosen – dosen di Pakistan. Jumlah subjek dalam penelitian ini berjumlah 494 orang.

1. Keaslian Topik

Penelitian yang dilakukan Pramadani & Fajrianti (2012) yang berjudul “Hubungan antara Komitmen Organisasi dengan Kesiapan untuk Berubah pada Karyawan Divisi Enterprise Service (DES) Telkom Ketintang Surabaya” bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara komitmen organisasi dengan kesiapan untuk berubah pada karyawan divisi enterprise service (DES) Telkom Ketintang Surabaya.

Adey & Bahari (2010) melakukan penelitian yang berjudul “Hubungan antara Kecerdasan Emosi, Kepuasan Kerja dan Komitmen Terhadap Organisasi”. Tujuan penelitian ini untuk mencari hubungan antara kecerdasan emosi, kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Subjek dalam penelitian ini adalah pekerja di Jabatan Perkhidmatan Awam Negri Sabah (JPANS) yang berjumlah 67 orang.

Penelitian yang dilakukan peneliti adalah hubungan kecerdasan emosi dengan komitmen organisasi, dimana topik yang diteliti adalah kecerdasan emosi dan komitmen organisasi di PT. PERTAMINA RU V Balikpapan yang belum pernah diteliti oleh peneliti lain sebelumnya.

2. Keaslian Teori

Dalam penelitian kali ini peneliti untuk teori komitmen organisasi menggunakan teori Mayer & Allen (1990).

3. Keaslian Alat Ukur

Artha dan Supriyadi dalam penelitiannya “Hubungan Antara Kecerdasan Emosi dan *Self Efficacy* dalam Pemecahan Masalah Penyesuaian Diri Remaja Awal” menggunakan 3 buah skala alat ukur. Skala kecerdasan emosi berdasar pada 5 aspek yang dikemukakan oleh Goleman, *self efficacy* berdasar 3 aspek yang dikemukakan oleh Bandura. Skala yang terakhir adalah penyesuaian diri yang berdasar pada 5 aspek yang dikemukakan Bandura.

Purba dan Seniati (2004) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kepribadian dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*”. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Organizational Commitment Questionnaire* (OCQ) yang dikembangkan oleh Meyer dan Allen (Purba & Seniati, 2004).

Pada penelitian ini peneliti akan menggunakan alat ukur dari Goleman (2002) untuk mengukur kecerdasan emosi. Untuk mengukur komitmen organisasi peneliti menggunakan alat ukur yang dikembangkan oleh Meyer dan Allen (1990).

4. Keaslian Subjek

Penelitian yang berjudul “Hubungan antara Kecerdasan Emosi, Kepuasan Kerja dan Komitmen Terhadap Organisasi” oleh Adey & Bahari (2010) menggunakan pekerja di Jabatan Perkhidmatan Awam Negeri Sabah (JPANS) sebagai subjek penelitian. Lalu Shafiq & Rana (2016) dengan penelitian yang berjudul “*Relationship of Emotional Intelligence to Organizational*

Commitment of College Teachers in Pakistan” menggunakan dosen-dosen di Pakistan sebagai subjek dalam penelitiannya.

Sedangkan dalam penelitian ini peneliti melakukan sebuah penelitian dengan subjek adalah pegawai perusahaan PT. PERTAMINA RU V BALIKPAPAN.

