

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di dunia kerja, karyawan dituntut memiliki kinerja yang tinggi. Banyak sekali faktor yang mempengaruhi keberhasilan seorang karyawan untuk mencapai kinerja yang tinggi, salah satu faktornya adalah kecerdasan emosional. Masalah yang berkaitan dengan kecerdasan emosional adalah masalah stress kerja. Stress kerja di dalam organisasi menjadi gejala yang penting diamati sejak timbulnya tuntutan mencapai target yang ditentukan perusahaan. Stress kerja akan meningkat ketika semakin banyak target yang harus dipenuhi karyawan.

Stress kerja yang dialami karyawan dalam perusahaan juga dapat ditimbulkan oleh adanya konflik peran yang harus dijalankan oleh setiap karyawan. Karyawan dapat memiliki peran ganda dalam perusahaan seperti menjadi rekan sekaligus atasan. Karyawan juga memiliki peran yang berbeda di luar perusahaan, seperti menjadi tokoh masyarakat. Setiap situasi dan tugas menuntut peran yang berbeda untuk dijalankan. Namun demikian karyawan tidak selalu berhasil untuk memilih perannya dengan tepat dan menjalankan dengan berhasil. Oleh karena itu untuk mengatasi tekanan kerja dan konflik peran, maka setiap karyawan membutuhkan kecerdasan emosional yang tinggi.

Fenomena saat ini adalah karyawan sadar bahwa melakukan pekerjaan dalam suatu organisasi membutuhkan kecerdasan emosional, karena hanya orang-orang yang mempunyai kecerdasan emosional yang tinggi yang akan

berhasil dalam menghadapi tekanan dan menjalankan perannya. Pentingnya kecerdasan emosional juga disadari oleh karyawan Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Madiun. Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Madiun menuntut karyawan bekerja keras untuk memenuhi target perolehan klien. Karyawan yang dihadapkan pada situasi persaingan yang tinggi dengan perusahaan asuransi yang lain. Selain berhadapan dengan tenaga penjualan perusahaan pesaing yang agresif seorang tenaga penjual juga dipandang berada di status yang lebih rendah dari konsumennya (Kotler, 2008). Karyawan di posisi manajer juga dihadapkan pada peran ganda yakni sebagai atasan yang memberikan tekanan agar target perusahaan tercapai dan sebagai rekan kerja. Saat karyawan manajer maupun non manajer menghadapi masalah yang telah disebutkan, maka dengan memiliki kecerdasan emosional, karyawan tersebut dapat menempatkan emosinya dalam porsi yang tepat serta mampu memilah keputusan dan mengatur suasana hati. Kecerdasan emosional merupakan kemampuan lebih yang dimiliki seseorang dalam memotivasi diri, ketahanan dalam menghadapi kegagalan, mengendalikan emosi dan menunda kepuasan serta mengatur keadaan jiwa (Goleman, 2009:xiii).

Penelitian Goleman (2009:44) menunjukkan sederetan bukti penelitian bahwa kecerdasan otak bukanlah prediktor yang dominan dalam perkembangan karir seseorang melainkan kecerdasan emosional. Semakin tinggi jabatan seseorang dalam suatu perusahaan, maka semakin banyak peran kecerdasan emosional. Penelitian Goleman (2009:44) mengungkapkan bahwa kecerdasan otak hanya menyumbang kira-kira 20% bagi faktor-faktor yang menentukan

sukses dalam hidup dan yang 80% lainnya diisi oleh kekuatan lain termasuk kecerdasan emosional yang meliputi kemampuan untuk memotivasi diri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga beban stress agar tidak melumpuhkan kemampuan berfikir, berempati dan berdoa.

Kecerdasan emosional akan diwujudkan dalam perilaku karyawan ketika berusaha memecahkan masalah seperti tuntutan memenuhi target perolehan klien pada Perusahaan Asuransi Jiwa Bumiputera 1912 Madiun. Perilaku pemecahan masalah tersebut akan diulang hingga masalah berhasil dipecahkan. Rutinitas pengulangan ini akan menjadi unsur pembentuk budaya organisasi. Kecerdasan emosi yang tinggi akan menciptakan budaya organisasi yang positif sehingga diperoleh kinerja perusahaan yang tinggi. Hal ini karena fungsi budaya adalah memberikan satu set nilai untuk penetapan prioritas dan memberikan bagaimana segala sesuatu dilakukan dalam kelompok atau perusahaan (Robbins, 2007:262).

Fenomena yang terjadi pada Perusahaan Asuransi Bumi Putera 1912 Madiun adalah pembentukan budaya organisasi dari pengaruh kecerdasan emosional. Hal ini terlihat dari budaya organisasi yakni pola pikir karyawan bahwa Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Madiun merupakan perusahaan pionir daripada pesaingnya sehingga karyawan bersikap optimis dalam bekerja, menerapkan disiplin kerja yang tinggi, dan adanya pengakuan apabila karyawan dapat melakukan pekerjaan dengan baik. Budaya organisasi bukan sikap individu melainkan pola asumsi dasar bersama yang

dipelajari oleh kelompok saat memecahkan masalah-masalah adaptasi ekstern dan integrasi internal. Budaya organisasi yang telah berfungsi memecahkan masalah akan diajarkan kepada anggota kelompok sebagai cara yang benar untuk menerima sesuatu, berfikir dan merasakan dalam hubungan dengan masalah-masalah tersebut (Schein dalam Edwardin 2006:22). Berdasarkan uraian tersebut maka diasumsikan bahwa pengelolaan yang baik atas budaya organisasi akan bisa mempengaruhi tercapainya kinerja tinggi karyawan.

Kinerja karyawan dapat diartikan sebagai gabungan dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat diukur dari akibat yang dihasilkan atau juga dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang mempengaruhi seberapa banyak para karyawan memberikan kontribusi dari segi kuantitas dan kualitas output dari pekerjaan yang dilakukan (Anihera, 2009). Oleh karena itu pengukuran kinerja karyawan harus dilakukan untuk mengetahui apakah kinerja karyawan sudah baik atau masih buruk. Kontribusi pada peningkatan kinerja organisasi hanya dapat dicapai bila kinerja karyawan baik.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Trihandini (2005) dan Edwardin (2006). Variabel bebas yang digunakan Trihandini (2005) adalah kecerdasan intelektual, kecerdasan emosi, kecerdasan spiritual dan variabel terikatnya adalah kinerja karyawan. Hasil yang didapat dari penelitian Trihandini (2005) adalah masing-masing variabel bebas berpengaruh positif terhadap variabel terikatnya. Sedangkan dalam penelitian Edwardin (2006) adalah variabel bebas yang digunakan adalah kompetensi komunikasi, kecerdasan emosional, budaya organisasi dan variabel terikatnya

adalah kinerja karyawan. Hasil yang didapat dari penelitian Edwardin (2006) adalah kompetensi komunikasi dan kecerdasan emosional berpengaruh pada kinerja karyawan melalui budaya organisasi. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Trihandini (2005) dan Edwardin (2006) dengan penelitian ini adalah variabel bebas yang digunakan pada penelitian ini hanya kecerdasan emosional dan budaya organisasi. Alasan penelitian ini hanya membatasi pada variabel kecerdasan emosional dan budaya organisasi adalah agar mendapatkan analisis secara lebih mendalam. Selain perbedaan variabel bebas, perbedaan lainnya adalah populasi dalam penelitian. Penelitian Trihandini (2005) mengambil sampel dan populasi pada Hotel Horison Semarang sedangkan penelitian Edwardin (2006) pengambilan sampel dan populasinya dilakukan pada PT Pos Indonesia (persero) Se-kota Semarang. Sedangkan penentuan populasi dan sampel pada penelitian ini adalah karyawan Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Madiun.

Penelitian ini dilakukan pada Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Madiun dengan alasan perusahaan tersebut merupakan sebuah perusahaan jasa asuransi yang keseluruhan aktivitas bisnisnya mengandalkan manusia. Sumber daya manusia merupakan aset yang penting karena kinerja ditentukan dari aset utamanya yaitu manusia, maka memiliki aset yang punya kecerdasan emosional dan budaya organisasi yang baik adalah penting untuk mencapai kinerja. Fenomena kecerdasan emosional dan budaya organisasi pada karyawan Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Madiun perlu diverifikasi. Apakah budaya organisasi menjadi perantara

dari hubungan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan atau kecerdasan emosional berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan tanpa melalui budaya organisasi. Pengujian intervening dari budaya organisasi merupakan alasan mengapa riset ini penting untuk dilakukan. Berdasarkan latar belakang yang diuraikan maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Budaya Organisasi dan Kinerja Karyawan (Studi Empiris pada Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Madiun).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap budaya organisasi?
2. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
4. Apakah kecerdasan emosional mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap kinerja karyawan dengan budaya organisasi sebagai intervening?

C. Tujuan Penelitian

1. Menguji pengaruh kecerdasan emosional terhadap budaya organisasi.
2. Menguji pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.
3. Menguji pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan.

4. Menguji pengaruh tidak langsung kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan dengan budaya organisasi sebagai intervening.

D. Manfaat Penelitian

1. Implikasi Teoritis

Menyediakan literatur penelitian yang menguji secara empiris pengaruh kecerdasan emosional, budaya organisasi pada kinerja karyawan bagi akademisi (peneliti kecerdasan emosional, budaya organisasi dan kinerja karyawan).

2. Implikasi praktis

Memberikan saran pada praktisi (manajer puncak Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Madiun) bahwa kecerdasan emosional dan budaya organisasi mendukung kinerja karyawan.

E. Sistematika Penulisan Laporan

Sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Bab ini berisi telaah dari teori yang mendukung penelitian ini, pengembangan hipotesis, rerangka pemikiran teoritis dan hipotesis.

BAB III : METODA PENELITIAN

Bab ini berisi desain atau ruang lingkup penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, variabel penelitian, instrumen penelitian, lokasi dan waktu penelitian, prosedur pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi data penelitian, hasil penelitian dan pembahasannya.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari pembahasan dan saran dari hasil penelitian terhadap pengembangan teori maupun dalam penggunaan praktik.