

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Persaingan didunia bisnis saat ini sangat ketat. Dengan segala keterbatasan yang dimiliki, perusahaan harus bersaing dengan perusahaan lain untuk bisa merebut pangsa pasar yang ada. Hal ini tidak akan terwujud jika perusahaan tidak memiliki sumber daya yang dibutuhkan.

Salah satu sumber daya yang dimiliki perusahaan untuk dapat memenangkan pangsa pasar adalah sumber daya manusia atau yang sering disebut dengan karyawan. Tanpa adanya karyawan, maka perusahaan tidak akan dapat beroperasi. Tapi disisi lain, tanpa adanya perusahaan, maka tidak ada lapangan kerja sehingga tidak ada sumber daya manusia yang diserap oleh perusahaan. Oleh karena itu perusahaan dan karyawan harus saling tergantung. Karyawan membutuhkan penghasilan dengan bekerja pada perusahaan, sementara perusahaan membutuhkan karyawan untuk bisa menjalankan perusahaan.

Setiap perusahaan mempunyai tujuan yang berbeda yang dalam pelaksanaannya dikelola oleh karyawan. Oleh sebab itu karyawan merupakan faktor utama dalam semua kegiatan perusahaan guna mencapai tujuan perusahaan secara optimal. Casio dalam Nicholas (2012) menegaskan bahwa karyawan adalah sumber daya yang sangat penting dalam perusahaan, karena pengelolaan karyawan mencakup penyediaan tenaga kerja yang bermutu, pengendalian biaya ketenagakerjaan, termasuk di dalamnya pemberian imbalan yang adil, promosi, pelatihan yang bertujuan untuk mempertahankan kualitas karyawan. Pencapaian

tujuan didalam perusahaan mencakup keseluruhan pengoperasian perusahaan yang dipengaruhi oleh faktor karyawan. Karyawan dipandang sebagai aset perusahaan yang vital karena selalu dibutuhkan dalam berjalannya perusahaan dan karyawan juga mempunyai harapan dimana tempat dia bekerja.

Harapan tersebut adalah terpenuhinya faktor-faktor yang menentukan kepuasan kerja yaitu pekerjaan karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan yang memberi kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan yang mereka miliki, adanya kesempatan untuk berhasil dan belajar, kebebasan dan menawarkan beragam tugas serta tingkat kesulitan. Hal ini membuat kerja secara menantang. Pekerjaan yang kurang menantang menciptakan kebosanan, tetapi jika terlalu menantang dapat mengakibatkan frustrasi dan perasaan gagal. Pada kondisi kepuasan yang sedang, kebanyakan karyawan akan mengalami kepuasan.

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan salah satu aspek psikologis yang mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, ia akan merasa puas dengan adanya kesesuaian antara kemampuan, keterampilan dan harapannya dengan pekerjaan yang ia hadapi.

Pemahaman tentang kepuasan kerja mempunyai aspek yang luas, kepuasan kerja tidak hanya dapat dipahami dari aspek fisik pekerjaannya itu sendiri, akan tetapi dari sisi nonfisik. Kepuasan kerja berkaitan dengan fisik dalam melaksanakan tugas-tugas pekerjaannya, kondisi lingkungan pekerjaannya, ia juga berkaitan dengan interaksinya dengan sesama rekan kerjanya, serta sistem hubungan diantara mereka. Selain itu, kepuasankerja juga berkaitan dengan prospek dengan pekerjaannya apakah memberikan harapan untuk berkembang atau tidak. Semakin aspek-aspek harapan terpenuhi, maka semakin tinggi tingkat

kepuasan kerja. Tinggi rendahnya kepuasan kerja dapat dilihat dari beberapa aspek seperti tingkat produktivitas, tingkat absensi, serta tingkat pengunduran diri dari pekerjaan.

Dalam situasi kerja yang tidak sesuai dengan harapan karyawan, karyawan dapat menggunakan kecerdasan emosional untuk menghadapinya. Sebab dengan menggunakan kecerdasan emosional maka karyawan akan cenderung menilai dirinya positif, penuh potensi, selalu merasa mampu mengatasi stres dan frustrasi yang dialami sehingga pada akhirnya mereka akan menang karena keefektifan mereka dalam berhadapan dengan ketidakpastian dan mampu mempertahankan semangat.

Kecerdasan emosional berperan sebagai modal yang utama dalam pengendalian diri sehingga dapat menciptakan kepuasan kerja. Kebutuhan ekonomi memaksa karyawan kedalam suatu situasi kerja yang tidak sesuai dengan harapan karyawan, maka karyawan dapat menggunakan kecerdasan emosional untuk tetap terkendali dan menjaga kepuasan kerja ditempat kerja. Hal ini berarti kecerdasan emosional dapat membantu terwujudnya kepuasan kerja bagi karyawan.

Selain kecerdasan emosional yang menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja ada satu hal yang patut menjadi pertimbangan, hal itu adalah kepercayaan diri. Menurut Hakim dalam Wahyuni (2014) percaya diri merupakan keyakinan seseorang terhadap segala aspek kelebihan yang dimilikinya dan keyakinan tersebut membuatnya merasa mampu untuk bisa mencapai berbagai tujuan hidupnya. Kepercayaan terhadap kemampuan diri, keyakinan terhadap keberhasilan yang selalu dicapai membuat seseorang bekerja lebih giat dan selalu

menghasilkan yang terbaik. Dengan demikian bahwa kepercayaan diri dapat menimbulkan kepuasan kerja.

Kepercayaan diri merupakan faktor penting yang akan memotivasi karyawan untuk terus maju. Dimana kepercayaan diri itu merupakan keyakinan dan semangat yang tinggi untuk dapat mengendalikan keadaan yang akan menghasilkan hal positif. Maka dengan menerapkan kepercayaan diri maka menimbulkan keinginan yang besar untuk menjalankan pekerjaan. Kepercayaan diri mendorong dalam mencoba tantangan dan tidak takut untuk berinovasi sehingga menimbulkan kepuasan kerja.

Ada beberapa hal yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan diantaranya pengalaman kerja. Perusahaan apapun bentuknya yang bergerak dibidang produk atau jasa akan berupaya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan ini sangat bergantung pada pengembangan sumber daya manusianya. Karyawan lebih produktif jika mereka memiliki pengalaman dalam bekerja. Dari pengalaman kerja yang telah didapat, diharapkan karyawan akan bekerja lebih cepat dan baik, sehingga tingkat kepuasan kerja karyawan dapat terpenuhi. Karyawan dengan pengalaman kerja akan lebih mudah melaksanakan pekerjaan, dibandingkan dengan karyawan lama dan baru tidaklah bisa disamakan. Karyawan yang memiliki pengalaman yang tinggi dapat menumbuhkan kerjasama dalam proses pembelajaran dimana dengan hal tersebut dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Banyaknya pengalaman maka kemungkinan untuk mewujudkan kinerja yang baik dan sebaliknya bila tidak cukup pengalaman dalam melaksanakan pekerjaannya seseorang akan besar kemungkinan akan gagal dalam melaksanakan tugasnya. Karyawan dengan

pengalaman kualitas rendah, cenderung tidak puas dengan pekerjaan mereka, kurang berkomitmen untuk perusahaan dan lebih cenderung meninggalkan perusahaan.

Dealer honda adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang penjualan sepeda motor merek honda. Karyawan dealer motor honda dibagi menjadi beberapa bagian pekerjaan, yaitu *supervisor*, bagian penjualan, bagian mekanik, bagian *customer service*, dan bagian administrasi. Berdasarkan survei awal pada karyawan dealer motor honda terdapat beberapa masalah mengenai kecerdasan emosional yang rendah, seperti karyawan mudah stres dan belum mampu mengendalikan emosinya dengan baik. Karyawan pada bagian penjualan harus menjual sesuai target yang telah ditetapkan perusahaan sehingga jika karyawan tidak bisa menjual sesuai target mudah mengalami stres. Hal ini dapat menimbulkan masalah kepuasan kerja karyawan, karena emosi memainkan peran penting dalam kepuasan kerja. Sesuai pendapat Virk dalam Nuraningsih (2015) bahwakaryawan yang memiliki kecerdasan emosional tinggi lebih puas dengan pekerjaan mereka daripada karyawan yang memiliki kecerdasan emosional rendah.

Kepuasan kerja juga dapat ditingkatkan dengan adanya rasa percaya diri pada diri karyawan. Kepercayaan diri pada dasarnya merupakan suatu upaya untuk menumbuhkan rasa bahwa dia mampu untuk melakukan tugas yang telah dibebankan kepadanya. Permasalahan kepercayaan diri pada karyawan dealer motor honda yaitu kurang bisa bersosialisasi, mudah mengeluh dan tidak yakin pada kemampuan diri sendiri. Seseorang yang tidak mempunyai kepercayaan diri akan mudah mengeluh dan merasa tidak nyaman setiap kali diminta untuk

melakukan suatu pekerjaan, ini terjadi karena menganggap bahwa dirinya tidak mampu. Kepercayaan diri memicu perasaan mampu bekerja dengan baik, tertarik pada setiap tantangan yang dianggap mampu untuk menjalankannya. Dan dengan adanya kepercayaan diri karyawan mampu untuk berinteraksi dengan pelanggan dengan baik, mampu menciptakan suasana keakraban dengan pelanggan sehingga akan memperoleh kepuasan dalam bekerja.

Kepuasan kerja karyawan juga dapat terpenuhi apabila karyawan memiliki pengalaman kerja. Pada dealer honda, karyawan yang memiliki pengalaman kerja masih kurang sehingga karyawan masih belum cakap dan terampil serta belum mampu melaksanakan tugas pekerjaannya dengan baik. Pengalaman kerja seseorang menunjukkan jenis-jenis pekerjaan yang telah dilakukan dan memberikan peluang yang besar bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan yang lebih baik. Semakin luas pengalaman kerja seseorang semakin terampil melakukan pekerjaan dan semakin sempurna pola berfikir dan bertindak untuk menciptakan kepuasan kerja.

Dari permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “ KECERDASAN EMOSIONAL, KEPERCAYAAN DIRI DAN PENGALAMAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DEALER MOTOR HONDA DI BUMIAYU”.

B. Rumusan Masalah

Masalah yang menjadi dasar dalam penelitian ini adalah kemampuan karyawan dalam mengelola kecerdasan emosional, kepercayaan diri, dan

pengalaman kerja terhadap kepuasan dalam bekerja. Tercapainya kepuasan kerja merupakan kebutuhan bagi setiap karyawan.

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka pertanyaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kepuasan kerja?
2. Apakah kepercayaan diri berpengaruh terhadap kepuasan kerja?
3. Apakah pengalaman kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian sebagaimana diuraikan diatas, maka tujuan penelitian ini untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan diri terhadap kepuasan kerja.
3. Untuk mengetahui pengaruh pengalaman kerja terhadap kepuasan kerja.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu proses pembelajaran dan mengaplikasikan ilmu pengetahuan dimasa yang akan datang.

2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian dapat memberikan bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya karena informasi dan data yang berhasil di kumpulkan

dalam penelitian ini nantinya diharapkan akan dapat digunakan bagi penelitian selanjutnya dengan topik yang berkaitan.