

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Era globalisasi memberikan dampak yang besar terhadap perubahan yang sekarang terjadi. Globalisasi ditandai dengan cepatnya pergerakan manusia, barang, jasa, dan informasi yang melintasi batas-batas antar negara. Kenyataan ini memberikan dampak perubahan yang besar terhadap ekonomi dan perdagangan dunia (Putranta, 2008). Realitas perubahan dan persaingan menuntut usaha yang maksimal bagi setiap organisasi. Banyak usaha dan daya yang dilakukan untuk mengatasi, memenangkan serta mendapat manfaat dari perubahan itu sendiri. Salah satu hal yang ditekankan adalah komitmen setiap individu dalam organisasi untuk mengatasi perubahan. *Credit Union* Kasih sejahtera Atambua sebagai sebuah lembaga keuangan koperasi tidak luput dari perubahan dan persaingan sehingga menuntut setiap pegawainya untuk meningkatkan komitmen terhadap *Credit Union* (Munaldus *et al.*, 2013).

*Credit Union* adalah sebuah lembaga keuangan koperasi yang dimiliki, diawasi dan dioperasikan oleh para anggotanya untuk tujuan mendorong pola hidup hemat, menyediakan pinjaman dengan suku bunga bersaing, dan menyediakan berbagai pelayanan lain kepada para anggotanya (Munaldus *et al.*, 2013). Sebagai lembaga jasa keuangan, *Credit Union* mempunyai tanggung jawab untuk

meningkatkan kesejahteraan para anggotanya dengan berbagai macam produk layanan keuangan. Penciptaan kesejahteraan menjadi prinsip umum yang dipegang oleh para pegawai atau karyawan.

*Credit Union Kasih Sejahtera Atambua* merupakan salah satu lembaga perekonomian milik umat Keuskupan Atambua yang bersinergi dengan pemerintah Kabupaten Belu, Kabupaten Timor Tengah Utara dan Kabupaten Malaka untuk meningkatkan kehidupan perekonomian umat melalui produk-produk unggulan yang dikembangkan lembaga *Credit Union*. Lembaga perekonomian umat ini didirikan sejak 8 juni 2007 dengan badan hukum BH : 07/BH/XXIX.2/IX/2008. Sejak berdirinya *Credit Union* hingga tahun buku 2012 mengalami peningkatan yang signifikan dalam aset dan keanggotaan. Anggota *Credit Union* tahun buku 2012 berjumlah 12.967 orang dengan total aset sebesar Rp 162.847.321.435,00. Pertumbuhan yang signifikan ini menunjukkan adanya peran positif dari *Credit union Kasih sejahtera Atambua*. Perkembangan ini menuntut adanya komitmen yang tinggi bagi para setiap karyawan untuk semakin meningkatkan kualitas maupun kuantitas mutu pelayan dari *Credit Union Kasih Sejahtera Atambua*.

Meyer *et al.*(Mohamadkhani dan Lalardi, 2012) menegaskan bahwa komitmen organisasi merupakan konsep penting dalam manajemen dan telah dipelajari secara luas oleh para peneliti organisasi, terutama dalam psikologi organisasi dan perilaku organisasi. Komitmen organisasi mengandung pengertian sebagai sesuatu hal yang lebih dari sekedar kesetiaan yang pasif terhadap perusahaan,

dengan kata lain komitmen organisasi menyiratkan hubungan karyawan dengan organisasi atau perusahaan secara aktif. Meyer dan Allen (1990) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai keadaan psikologis yang mencirikan hubungan karyawan dengan organisasi dan memiliki implikasi bagi keputusan untuk melanjutkan keanggotaan dalam organisasi.

Komitmen organisasi dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut Morrow (Mohamadkhani dan Lalardi, 2012) faktor demografi seperti umur, jenis kelamin, status perkawinan, tingkat pendidikan dan pengalaman kerja mempengaruhi komitmen yang dimiliki oleh seorang karyawan. Banyak penelitian telah dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan tingkat komitmen seorang karyawan terhadap organisasinya. Setiap penelitian disesuaikan dengan disiplin ilmu dari setiap ahli (Putranta, 2008). Ada dua faktor yang menjadi perhatian dalam penelitian ini yaitu *work engagement* dan kecerdasan emosional.

Kahn (1990) mengartikan *engagement* sebagai sikap yang ditunjukkan oleh karyawan dalam menjalankan perannya dalam dunia kerja. Sikap yang ditunjukkan itu melibatkan fisik, psikis, dan kognitif. Karyawan yang *engaged* memberikan keseluruhan dirinya dalam usaha pencapaian tujuan, visi dan misi perusahaan. Totalitas diri yang dikerahkan dalam menjalankan tugas dan pengabdian bagi organisasi menunjukkan tingkat komitmen seorang karyawan terhadap organisasi. Pengaruh yang signifikan *work engagement* terhadap komitmen organisasi ditunjukkan Herman (2012) dalam penelitian yang dilakukan di Cape Town Afrika

Selatan. Dalam penelitian tersebut ditemukan bahwa dimensi *vigor* dari *work engagement* secara positif mempengaruhi komitmen organisasi yang dimiliki seorang individu, sementara semakin tinggi level kecerdasan emosional seorang individu, semakin tinggi kemampuan beradaptasi dalam dunia kerja dan mendatangkan komitmen pada organisasi.

Vance (2006) dalam penelitian yang dilakukan menemukan relasi positif antara *employee engagement* dan komitmen organisasi. Karyawan dengan tingkat *engagement* yang tinggi mendatangkan tingkat komitmen yang tinggi pada organisasi dengan demikian mendatangkan keunggulan kompetitif bagi perusahaan, kinerja yang tinggi serta *turn over* yang rendah. Pillay (2008) menemukan bahwa *work engagement* mempengaruhi tingkat komitmen seorang pekerja pada perusahaannya. Karyawan yang *engaged* memiliki komitmen pada organisasinya dengan memberikan kinerja yang baik serta mendapatkan kesejahteraan dalam kehidupannya .

Cho *et al.* (2006) dalam penelitian yang dilakukan menyimpulkan bahwa *work engagement* memiliki pengaruh yang positif terhadap komitmen organisasi. Karyawan yang *engaged* memiliki kesadaran dan kesediaan untuk memfokuskan seluruh energi, menunjukkan inisiatif personal, kemauan beradaptasi, berusaha keras dan gigih serta penuh energi demi pencapaian tujuan organisasi. Kualitas individual ini menjadikan karyawan tetap memilih untuk bertahan di tempat kerjanya. Semakin tinggi tingkat *work engagement* seorang karyawan semakin tinggi pula komitmen seorang karyawan pada organisasinya (Field dan Buitendach, 2011).

Salovey dan Mayer (1997) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan untuk mengenali perasaan, meraih dan membangkitkan perasaan untuk membantu pikiran, memahami perasaan dan maknanya, dan mengendalikan perasaan secara mendalam sehingga membantu perkembangan emosi dan intelektual. Kecerdasan emosional membantu setiap individu untuk mendeteksi emosi yang muncul, menilai, mengkomunikasikan dan memanfaatkan emosi tersebut dalam menyelesaikan persoalan (Salovey dan Mayer, 1990).

Goleman (1998) menekankan bahwa setiap manusia yang memiliki tingkat kecerdasan emosional yang tinggi memiliki kesuksesan dalam hidup termasuk dalam dunia kerja. Kecerdasan emosional pun memiliki pengaruh yang positif terhadap komitmen yang dimiliki oleh setiap karyawan pada organisasi atau perusahaannya. Seorang karyawan dengan kecerdasan emosional yang tinggi mampu untuk memotivasi diri, mengekspresikan emosi secara positif dan memiliki pandangan yang luas serta memiliki kecapakan dalam membangun relasi sosial dengan rekan kerja yang lain secara bersama-sama. Sikap positif ini mendorong timbulnya lingkungan kerja yang kondusif bagi meningkatnya komitmen pada organisasi. Pengaruh yang positif ini ditunjukkan dalam penelitian, yang menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang positif terhadap komitmen organisasi. Dengan kecerdasan emosional yang tinggi seorang karyawan memiliki komitmen organisasi yang tinggi pula (Moradi dan Ardahaey, 2011; Herman, 2012; Chyci *et al.*, 2007).

Atas dasar penelitian-penelitian terdahulu, penelitian ini mencoba untuk menguji apakah kecerdasan emosional dan *work engagement* juga berpengaruh terhadap komitmen organisasi pada karyawan *Credit Union* Kasih sejahtera Atambua.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penelitian ini dilaksanakan untuk menjawab persoalan berikut ini: Bagaimanakah pengaruh kecerdasan emosional dan *work engagement* terhadap komitmen organisasi pada karyawan *Credit union* Kasih Sejahtera Atambua?

### **1.3 Batasan Masalah**

Dalam *Credit Union*, terdapat empat bagian besar yang menjalankan keseluruhan proses operasional yaitu, Komite, Pengurus, Pengawas, dan Manajer (Munaldus *et al.*, 2013). Karyawan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah para karyawan pada *Credit Union* Atambua yang menjadi bawahan dari manajer. Jumlah keseluruhan karyawan tersebut adalah 69 orang .

Baik *work engagement*, kecerdasan emosional dan komitmen organisasi diukur dengan menggunakan *self assessment* atau penilaian sendiri dengan menggunakan kuisioner yang sudah banyak digunakan dalam penelitian tentang *work engagement* , kecerdasan emosional dan komitmen organisasi.

Kecerdasan emosional yang dimaksudkan dalam penelitian ini didasarkan pada pendapat Salovey dan Mayer (1997) yang mendefinisikan kecerdasan emosional

sebagai bagian dari kecakapan sosial atau kecerdasan sosial yang meliputi kemampuan untuk mengontrol emosi dan perasaan sendiri dan orang lain, membedakannya, dan menggunakan informasi tersebut untuk memandu proses berpikir dan berperilaku. Kecerdasan emosional dalam penelitian ini dibatasi pada tiga hal yaitu menilai dan mengekspresikan emosi (*appraisal and expression of emotion*), mengatur emosi (*regulation of emotion*), dan memanfaatkan emosi (*utilization of emotion*).

*Work engagement* yang dimaksudkan dalam penelitian didasarkan pada pendapat Schaufelli *et al.* (2006) yang mengartikan *work engagement* sebagai sikap positif, kondisi yang terpenuhi dan berhubungan dengan kerja pikiran yang ditandai dengan *vigor* (semangat), *dedication* (dedikasi), dan *absorption* (penyerapan).

Komitmen organisasi yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah komitmen afektif (Meyer dan Allen, 1990) yakni keadaan psikologis yang mencirikan hubungan karyawan dengan organisasi dan memiliki implikasi bagi keputusan untuk melanjutkan keanggotaan dalam organisasi. Komitmen afektif berkaitan dengan hubungan emosional anggota terhadap organisasinya, identifikasi dengan organisasi, dan keterlibatan anggota dengan kegiatan di organisasi.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional dan *work engagement* terhadap komitmen organisasi pada karyawan *Credit Union* Kasih Sejahtera Atambua.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan akan:

1. Memberikan sumbangan pemikiran untuk memperkaya khasanah ilmu pengetahuan dan literatur tentang pengaruh Kecerdasan emosional (EQ) dan *work engagement* terhadap komitmen organisasi yang dimiliki oleh seorang karyawan.
2. Hasil penelitian ini kiranya dapat digunakan sebagai salah satu bahan masukan bagi para manajer untuk mengambil keputusan, khususnya bagi manajer *Credit Union* Kasih Sejahtera Atambua dalam meningkatkan kecerdasan emosional, *work engagement* dan komitmen organisasi yang dimiliki para karyawan dalam menjalankan tugas.

#### **1.6. Sistematika Penulisan**

##### **Bab I : Pendahuluan**

Pada bab ini dibahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, manfaat yang diharapkan, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

## **Bab II : Landasan Teori**

Pada bab ini dibahas tentang teori-teori yang menjadi landasan untuk tema yang akan diteliti. Pada bab ini juga akan dijelaskan tentang hipotesis dari penelitian ini serta diberikan informasi tentang peneliti terdahulu yang sudah membahas tema ini.

## **Bab III : Metode Penelitian**

Bab ini membahas tentang penjelasan tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, cara pengumpulan data, cara menganalisis data yang diperoleh dan cara menyimpulkan hasil penelitian di *Credit Union* Kasih sejahtera Atambua.

## **Bab IV : Pembahasan**

Bab ini membahas tentang penjabaran hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti. Pada bagian ini dijelaskan pembuktian hipotesis dari penelitian dengan menggunakan alat analisis yang telah ditetapkan sebelumnya.

## **Bab V : Penutup**

Bab ini membahas tentang kesimpulan akhir dari seluruh hasil penelitian. Pada bagian ini pula akan diusulkan beberapa saran berdasarkan hasil penelitian yang mencakup saran untuk penelitian ke depan, implikasi manajerial. Disamping itu, beberapa keterbatasan dalam penelitian ini juga dibahas dalam bab ini.