

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan kontributor utama bagi keberhasilan organisasi. Suatu usaha bisnis dibangun dengan cara menciptakan sebuah visi yang bertujuan agar perusahaan terus berkembang dan menciptakan misi dengan tujuan untuk mencapai sumber daya manusia yang mempunyai peranan yang sangat penting dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Oleh karena itu, jika sumber daya manusia tidak efisien, hal ini akan menjadi hambatan besar bagi kepuasan pekerja dan keberhasilan organisasi (Marnis, n.d.). Jika tidak ada peran sumber daya manusia, faktor lain yang dimiliki tidak akan berfungsi. Karena nya manusia yang dapat mengendalikan dan menentukan jalannya usaha. Oleh karena itu, perusahaan harus memberikan arah yang positif untuk mencapai tujuannya.

Tentunya saat ini permasalahan yang ada di dalam suatu organisasi atau usaha bisnis akan semakin meningkat seiring dengan berkembangnya organisasi tersebut. Semakin besar organisasi, maka semakin banyak pula faktor yang mempengaruhi kinerja pegawainya (Widaningsih, 2020). Meskipun saat ini penggunaan tenaga manusia menurun, sebagian besar perusahaan beralih ke teknologi yang menawarkan presisi lebih tinggi dan tentu saja efisien dalam biaya. Namun dalam suatu perusahaan, akan tetap mempunyai sumber daya manusia yang menjalankan fungsi dan tugas guna mencapai tujuan yang diharapkan oleh perusahaan.

Sumber daya manusia yaitu salah satu faktor yang sangat penting dalam upaya pengelolaan suatu organisasi. Oleh karena itu, untuk tercapai tujuannya, suatu organisasi membutuhkan karyawan

yang produktif (Huzain, 2021). Sumber daya manusia yang mahir dengan kinerja yang baik mampu mendukung keberhasilan kinerja suatu perusahaan. Di sisi lain, sumber daya manusia yang tidak mahir dan berkinerja buruk dapat menjadi masalah persaingan yang dapat merugikan perusahaan. Sumber daya manusia di lingkungan tempat bekerja harus dikelola secara profesional untuk menciptakan seimbangannya antara kebutuhan pengajar dan pegawai dengan harapan dan kemampuan organisasi. Keseimbangan ini menjadi faktor utama agar perusahaan mampu berkembang secara produktif dan alami (Mangkunegara, 2009:1).

Menurut Lestari (2016) persaingan global di era revolusi industri memerlukan kapasitas sumber daya manusia untuk berkontribusi dalam mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Berbagai fenomena perilaku kerja harus diperhatikan dalam pengelolaan sumber daya manusia, karena menentukan produktivitas tenaga kerja dan keunggulan kompetitif.

Pesatnya pertumbuhan lembaga asuransi saat ini khususnya lembaga asuransi syariah di Indonesia menjadikan persaingan antar pelaku usaha makin menguat. Dimana tingkat persaingan saat ini terletak pada keunggulan teknologi dan proses, dalam memiliki pasar yang terlindungi dan teratur serta memiliki modal (Adawiyah et al., 2022). Namun dengan memiliki sumber daya manusia yang berkualitas merupakan asset yang sulit ditukar atau ditiru, langka dan disesuaikan, sehingga memberikan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan bagi suatu perusahaan.

Pada suatu organisasi maupun perusahaan untuk menghadapi persaingan bisnis yang semakin kompleks, para ahli mengungkapkan bahwa kinerja merupakan pengaruh utama yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja dari segi kualitas dan kuantitas yang dilakukan seseorang dalam menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diamanahkan

(Mangkunegara, 2009). Sedangkan menurut Sedarmayanti (2011), kinerja yaitu hasil kerja dari seorang pekerja, manajemen atau organisasi secara keseluruhan, yang mana hasil kerjanya harus dapat ditunjukkan berdasarkan fakta yang konkrit dan terukur.

Ada beberapa kecerdasan yang ada pada manusia, antara lain: kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan kreatif, dan kecerdasan spiritual (Hawari, 2006). Sebagian besar sumber daya manusia di negara berkembang salah satunya Indonesia, masih memiliki kecerdasan emosional yang rendah. Inilah salah satu penyebab rendahnya kualitas manusia di Indonesia (Mangkunegara, 2010). Dari hasil penelitian Goleman (2003) menunjukkan kemampuan terbesar yang mempengaruhi kesuksesan profesional seseorang adalah empati, disiplin diri dan inisiatif yang dikenal sebagai kecerdasan emosional. Beranggapan bahwa keberhasilan hidup seseorang ditentukan oleh 15% pendidikan formalnya, sedangkan 85% sisanya ditentukan oleh sikap mental/kepribadiannya (Mangkunegara, 2010). Kesimpulan ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Trihandini (2005) dan Edwardin (2006).

Ada beberapa penelitian yang telah melakukan pengujian mengenai pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan, seperti penelitian yang dilakukan oleh Lisda Rahmasari (2012) mengemukakan bahwa kecerdasan emosi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, artinya apabila seseorang mempunyai kinerja yang cukup baik namun mempunyai sifat tertutup dan tidak berinteraksi dengan baik dengan orang lain, maka kinerjanya tidak akan dapat berkembang. Penelitian tersebut berbeda dari yang dilakukan oleh Irfan, dkk (2016) yang mengatakan jika kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, artinya kecerdasan emosi tidak berpengaruh pada tinggi rendahnya kinerja karyawan pada organisasi.

Selain kecerdasan emosional, faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah budaya organisasi, budaya organisasi diharapkan dapat meningkatkan kinerja untuk menciptakan daya saing yang diperlukan. Budaya organisasi memiliki peran aktif dan langsung dalam manajemen kinerja. Magee (2002) berpendapat tanpa mempertimbangkan dampak budaya organisasi, praktek organisasi seperti manajemen kinerja bisa kontraproduktif karena keduanya saling bergantung, merubah salah satu akan berdampak pada yang lain. Budaya organisasi adalah persepsi yang dimiliki oleh seluruh anggota organisasi (Ariyanti, 2014). Luthans (2006) menyatakan bahwa budaya organisasi terdiri dari norma dan nilai yang menjadi pedoman perilaku organisasi. Budaya organisasi berarti bahwa karyawan di dalam organisasi memiliki pandangan yang sama tentang norma dan nilai (Schein, 2010). Berdasarkan konsep ini, karyawan akan mencurahkan seluruh tenaganya untuk keberhasilan organisasi. Selain itu, budaya organisasi yang baik akan menciptakan kepuasan kerja yang tinggi di kalangan anggota organisasi. Setiap pekerjaan yang diberikan kepada seorang karyawan yang dilakukan dengan baik akan menghasilkan kepuasan karyawan. Pegawai yang puas terhadap pekerjaan yang diterimanya akan menunjukkan sikap positif dan pada akhirnya kinerjanya akan meningkat.

Budaya organisasi suatu organisasi pada umumnya dikaitkan dengan norma, sikap dan etos kerja yang dimiliki oleh setiap komponen organisasi. Unsur-unsur tersebut merupakan dasar untuk memantau perilaku karyawan, cara berpikirnya, bekerja sama dan berinteraksi dengan lingkungannya. Apabila budaya organisasi baik maka dapat meningkatkan kinerja pegawai dan dapat memberikan kontribusi terhadap keberhasilan. Setiap perusahaan mengharuskan karyawannya untuk bekerja dengan baik guna mencapai visi dan misi yang telah dilatih oleh suatu organisasi. Produktivitas kerja yaitu perbandingan antara individu atau sekelompok orang dalam

organisasi. Selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Sonya Rizal & Khasmir (2019) bahwa tiap organisasi akan tercapai tujuannya tergantung pada produktivitas karyawannya. Dari kondisi tersebut produktivitas setiap individu mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kesuksesan suatu organisasi (Moh Khoiruddin, 2023).

Ada beberapa penelitian yang sudah melakukan pengujian mengenai pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan, seperti penelitian yang dilakukan oleh Ariyanti (2014); Wardani (2016); dan Rosvita & Setyowati (2017) mengemukakan bahwa pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai yaitu kuat dan signifikan, artinya semakin baiknya tingkat budaya organisasi, maka kinerja karyawan akan turut meningkat, budaya organisasi yang baik berperan terhadap kinerja pegawai tetap produktif dan menghindari perilaku kerja yang kontraproduktif. Penelitian tersebut berbeda dengan yang dilakukan oleh Rini Handayani (2014) yang mengemukakan jika budaya organisasi tidak berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, artinya budaya organisasi tidak berpengaruh pada tinggi rendahnya kinerja karyawan pada organisasi.

Kepuasan kerja juga tidak kalah pentingnya, kepuasan kerja adalah terpenuhinya kebutuhan karyawan saat melaksanakan tugas pada waktu-waktu tertentu (Usman, 2011). Menurut (Hanaysha dan Tahir (2016) organisasi harus berinvestasi dalam mengembangkan program atau aktivitas yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, diyakini bahwa kinerja akan meningkat dalam jangka panjang melalui tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi.

Pengaruh kecerdasan emosi dan budaya organisasi akan lebih efektif dalam meningkatkan kinerja karyawan jika kepuasan kerja karyawan tinggi. Hal ini dikarenakan karyawan yang puas akan kerjanya akan meningkatkan produktivitas dan sumber daya yang baik bagi perusahaan, dimana kondisi tersebut dilakukan karyawan

karena ingin membalas apa yang sudah diberikan dan diperlakukan baik oleh organisasi, sehingga karyawan akan sesantiasa memberikan yang terbaik untuk organisasi tanpa diperintah. Dalam penelitian Iis & Yanita (2021) Kepuasan Kerja sebagai variabel *intervening* juga mempengaruhi variabel independen kinerja karyawan.

Takaful Keluarga merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa asuransi berbasis syariah di Indonesia. PT Asuransi Takaful Keluarga ini menjadi penyedia asuransi berbasis syariah pertama di Indonesia, sejak tahun 1994 (Nur, 2020). Pelayanan jasa yang ditawarkan asuransi takaful keluarga ini meliputi perlindungan jiwa, perlindungan kesehatan, perencanaan pendidikan anak, perencanaan hari tua, serta menjadi rekan terbaik dalam perencanaan investasi. Semakin berkembangnya asuransi ini membuat perusahaan harus selalu meningkatkan kualitas operasional dan pelayanannya (Iis & Yanita, 2021). Dikarenakan dalam menjual produk asuransi mempunyai tantangan yang lebih sulit dibandingkan dengan pekerjaan menjual produk berwujud atau dapat dilihat langsung oleh konsumen. Oleh karena itu sebagai karyawan mitra yang memiliki agen harus mampu menguasai produk yang dijualnya. Menurut Nur (2020) tugas sebagai agen asuransi adalah mencari dan menawarkan produk asuransi dengan memberikan edukasi serta gambaran yang lengkap mengenai profil, manfaat, dan pentingnya nasabah mempunyai asuransi.

Berkaitan dengan kinerja karyawan PT. Asuransi Takaful Keluarga Jakarta Selatan yaitu menurunnya profesional kerja karyawan. Masalah tersebut diduga karena karyawan kurang menjaga hubungan yang baik terhadap lingkungan sekitar, sebab karyawan berhubungan langsung dengan pelanggan dan antar karyawan. Dari laporan hasil wawancara dengan salah satu staff karyawan, perusahaan memerlukan karyawan yang berinovasi dan memberikan layanan baik pada saat kompetisi perusahaan semakin ketat keahlian

itu yang akan dipertahankan dan juga mampu bertahan terhadap tantangan yang semakin besar karena banyak perusahaan yang *spin off* (pemisahaan) perusahaan asuransi syariah. Ini semua menunjukkan bahwa tingginya kinerja karyawan berpengaruh terhadap perkembangan perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas yang ditentukan dari penelitian-penelitian sebelumnya dan fenomena yang ada di Takaful Keluarga, maka penelitian ini bertujuan untuk memperluas temuan dan membuktikan penelitian dari beberapa penelitian tersebut dengan mengkaji bagaimana pengaruh kecerdasan emosional dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja dan dampaknya pada kinerja karyawan PT. Asuransi Takaful Keluarga.

Berdasarkan pemaparan diatas menunjukkan bahwa terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan oleh perusahaan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel *Intervening* pada Karyawan PT. Asuransi Takaful Keluarga”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja?
2. Apakah budaya organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan?
4. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan?

5. Apakah budaya organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan?
6. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja?
7. Apakah budaya organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan di atas, tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk menguji apakah kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja.
2. Untuk menguji apakah budaya organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja.
3. Untuk menguji apakah kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.
4. Untuk menguji apakah kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.
5. Untuk menguji apakah budaya organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.
6. Untuk menguji apakah kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja.
7. Untuk menguji apakah budaya organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti:

Adanya penelitian ini, penulis berharap bisa mengimplementasikan ilmu pengetahuannya selama menempuh studi ekonomi syariah ke dalam karya nyata. Selain itu penulis

dapat mengetahui apa yang menjadi permasalahan sumber daya manusia pada suatu perusahaan khususnya perusahaan bidang asuransi.

2. Bagi institusi:

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan tambahan referensi bagi akademik dan informasi mengenai temuan-temuan terkait kinerja karyawan sebagai variabel yang dapat meningkatkan produktivitas sumber daya manusia. Adanya peningkatan kinerja pada karyawan diharapkan mampu menghasilkan produktivitas optimal bagi perusahaan supaya tetap menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Selain itu, penelitian ini nantinya dapat digunakan sebagai tambahan referensi bagi kalangan akademisi dan informasi tentang penelitian terkait kinerja karyawan guna peningkatan kinerja sumber daya manusia. Diharapkan produktivitas akan meningkat dari karyawan yang dapat memberikan kinerja terbaik bagi perusahaan dan menjaga kualitas perusahaan.