

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Manajemen Sumber Daya Manusia memegang peran yang sangat penting dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Tugas manajemen sumber daya manusia yaitu mengelola dan mengatasi permasalahan yang dihadapi karyawan di lingkungan perusahaan, tidak hanya itu manajemen sumber daya manusia juga merupakan salah satu modal utama yang sangat dibutuhkan dalam keberlangsungan hidup suatu perusahaan sehingga harus dikelola dengan baik oleh perusahaan.

Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, dorongan daya dan karya yang menjadikannya sebagai aset berharga yang harus dikelola dengan baik oleh perusahaan karena keberhasilan perusahaan tergantung dari bagaimana sumber daya manusia yang mampu untuk bekerja sama, baik itu dengan rekannya maupun dengan dirinya sendiri untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Maka dari itu peran manajemen sumber daya manusia sangat dibutuhkan untuk membentuk sumber daya tersebut agar memiliki moral yang baik, loyalitas yang tinggi, berpola pikir positif serta memiliki inisiatif.

Manajemen Sumber Daya Manusia jika berhasil membentuk sumber daya yang memiliki moral yang baik, loyalitas yang tinggi, berpola pikir positif dan memiliki inisiatif maka dapat menghasilkan kinerja yang baik sehingga memudahkan tercapainya tujuan perusahaan, dalam hal ini erat kaitannya dengan kepuasan kerja karyawan.

Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Selain itu, kemampuan menguasai dan mengelola diri sendiri serta kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain sangat penting dimiliki oleh karyawan untuk menjunjung kinerjanya. Kemampuan tersebut oleh Golmen disebut dengan Emotional Intelligence atau kecerdasan Emosi. Golmen dalam Trisna et al. (2019: 474) mengatakan bahwa kecerdasan emosi menyumbang 80 persen dari faktor penentu kesuksesan seseorang, sedangkan 20 persen yang lain ditentukan oleh Intelligence Quotient (IQ). Oleh karena itu, untuk pencapaian hasil kerja yang baik dan memuaskan upaya yang paling tepat dilakukan adalah bagaimana membina diri sendiri untuk memiliki kecerdasan emosi yang baik (mampu memahami diri sendiri dan orang lain dengan benar, memiliki jati diri, kepribadian dan mental yang dewasa, tidak iri hati, tidak benci, tidak mudah sakit hati, tidak memiliki rasa dendam, tidak memiliki rasa bersalah yang berlebihan, tidak mudah cemas, tidak mudah marah dan tidak mudah frustrasi).

Individu atau karyawan yang memiliki tingkat intelegensi minimal normal dengan tingkat kecerdasan emosi baik, maka individu tersebut mampu bekerja dengan penuh konsentrasi karena pada saat ini orang-orang mulai sadar bahwa tidak hanya keunggulan intelektual saja yang diperlukan untuk mencapai keberhasilan tetapi juga diperlukan keterampilan ini.

Penelitian yang dilakukan Agus, *et al.* (2017) menemukan bahwa kecerdasan emosional dari pegawai atau karyawan berhubungan positif dan signifikan terhadap

kepuasan kinerja. Selain kecerdasan emosional, pengalaman kerja juga berpengaruh terhadap kepuasan kerja, apapun bentuk perusahaannya baik yang bergerak dibidang produksi barang maupun jasa akan berupaya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan hal ini sangat bergantung pada pengembangan sumber daya manusianya. Pernyataan ini relevan dengan hasil penelitian dari Made Angga *et al.* (2016), Sabirin *et al.* (2020), yang menyatakan bahwa pengalaman kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Karyawan atau tenaga kerja dinilai lebih produktif juga mereka memiliki pengalaman dalam bekerja. Pengalaman kerja berkaitan dengan kemampuan dan kecakapan karyawan dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya, pengalaman kerja tidak hanya ditinjau dari keterampilan, keahlian, dan kemampuan yang dimiliki saja, akan tetapi pengalaman kerja dapat dilihat dari pengalaman seseorang yang telah bekerja atau lamanya bekerja pada suatu perusahaan. Semakin banyak pengalaman yang dimiliki akan semakin terampil dalam menjalankan pekerjaannya, dari pengalaman kerja yang telah didapat, diharapkan karyawan dapat bekerja lebih cepat dan lebih baik sehingga tingkat kepuasan kerja karyawan dapat terpenuhi.

Diera globalisasi yang penuh dengan modernisasi seperti saat ini, banyak perusahaan yang telah menggunakan peralatan moderen didalam proses kerjanya. Peralatan tersebut tidak akan berfungsi secara optimal jika tidak didukung dengan pengalaman kerja yang dimiliki karyawan. Namun jika didukung oleh karyawan yang memiliki pengalaman, pekerjaan yang dilakukan akan lebih optimal sehingga memberikan kenyamanan dan kepuasan dalam bekerja dan akan menciptakan

produktifitas kerja yang diinginkan. Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa tenaga kerja atau karyawan yang berpengalaman dapat menghasilkan *output* yang lebih banyak sehingga memberikan keuntungan bagi perusahaan dan dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

PT. Sinar Sosro merupakan perusahaan yang memproduksi teh siap minum dalam kemasan yang hadir pertama di Indonesia. PT. Sinar Sosro resmi didaftarkan pada tanggal 17 Juli 1974 oleh Bapak Soegiharto Sosrodjojo yang berlokasi di Jl. Raya Sultan Agung KM. 28 Kelurahan Medan Satria, Bekasi. Pada awalnya, secara tidak sengaja ditemukan ide untuk membawa teh yang telah diseduh dan dikemas ke dalam botol yang siap untuk dijual. Hingga pada tahun 1969, muncul gagasan untuk menjual teh siap minum dalam kemasan botol dengan nama Teh Botol Sosro. Nama tersebut diambil dari nama teh seduh “Teh Cap Botol” dan nama keluarga pendiri yakni “Sosrodjojo”.

PT. Sinar Sosro telah mempunyai 14 pabrik yang telah tersebar di berbagai wilayah di Indonesia dan produk-produk yang dihasilkan juga beragam. Dalam pengembangan bisnisnya, PT. Sinar Sosro telah mendistribusikan produknya ke seluruh Nusantara, melalui kantor cabang yang tersebar di seluruh Indonesia. Tidak hanya didalam negeri, PT. Sinar Sosro juga merambah pasar Internasional dengan mengeksport produk-produknya ke beberapa Negara di Asia, Eropa, Afrika, Australia hingga ke Kepulauan Pasifik.

Salah satu kantor cabang PT. Sinar Sosro berada di Tasikmalaya, yang beralamat di Jl. Ir. H. Juanda No.Km. 3, Bantarsari, Kec. Bungursari, Tasikmalaya, Jawa Barat kode pos 46151. Kantor cabang ini bertugas mendistribusikan produk-

produk PT. Sinar Sosro ke seluruh *outlet* yang dapat dijangkau oleh PT. Sinar Sosro Kantor Cabang Tasikmalaya ini. PT. Sinar Sosro Kantor Cabang Tasikmalaya memiliki 30 karyawan.

Karyawan di PT. Sinar Sosro Kantor Cabang Tasikmalaya ini memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing diberbagai bidang, dan bekerja sesuai tugas dan bidangnya masing-masing guna mencapai tujuan perusahaan. Pada dasarnya karyawan akan menikmati pekerjaan yang diberikan perusahaan jika hasil kerja dan balas jasa dirasa adil dan hal tersebut memberikan kepuasan kerja bagi karyawan di PT. Sinar Sosro Kantor Cabang Tasikmalaya ini.

Karyawan di PT. Sinar Sosro ini, seringkali harus bekerja tim untuk dapat mencapai target kerja yang telah ditetapkan dan dalam hal ini, kecerdasan emosional menjadi salah satu kunci utama karyawan dalam mengatur seluruh kegiatan operasional perusahaan supaya pekerjaan dapat berjalan dengan baik. Ketika karyawan memiliki kecerdasan emosional yang rendah, maka tingkat konsentrasi dalam bekerja pun akan berkurang sehingga dapat berpengaruh pada hasil kerja karena karyawan tidak dapat memaksimalkan potensi yang dimiliki dan berpengaruh pada kepuasan kerja yang dirasakan.

Masa kerja yang dimiliki karyawan PT. Sinar Sosro dimulai dari tahun 1996 hingga tahun 2017 yang berarti beragamnya masa kerja ini berpengaruh pada pengalaman kerja yang dimiliki karyawan karena semakin lama masa kerja yang dimiliki karyawan maka semakin besar pengalaman kerja yang didapatkan sehingga berpengaruh pula pada penguasaan tugas dan peralatan kerja dan kepuasan kerja yang dirasakan.

Karyawan di PT. Sinar Sosro Kantor Cabang Tasikmalaya juga menerima kesempatan yang sama untuk mendapatkan promosi, mendapatkan keamanan kerja, menerima gaji atau upah dari setiap hasil kerja yang dilakukan dan disertai pengawasan dari *supervisor*. Selain itu, perusahaan juga memberikan informasi mengenai kebijakan dan hal lainnya yang berkaitan dengan karyawan.

Kegiatan kerja yang telah diberikan perusahaan diupayakan optimal dan adil, baik terhadap sanksi, aturan ataupun beban kerja yang diberikan kepada seluruh karyawan, namun belum diketahui secara pasti mengenai masalah pokok apakah kecerdasan emosional dan pengalaman kerja yang dimiliki karyawan dapat memberikan kepuasan kerja terhadap karyawan PT. Sinar Sosro Kantor Cabang Tasikmalaya. Hal ini disebabkan karena belum dilakukan evaluasi oleh pihak PT. Sinar Sosro maupun pihak lainnya. Maka dari itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan mengangkat sejauh mana **“PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN PENGALAMAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN *NON-MANAGER* PT. SINAR SOSRO KANTOR CABANG TASIKMALAYA”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan masalah pokok sejauh mana pengaruh kecerdasan emosional dan pengalaman kerja terhadap kepuasan kerja yang telah diuraikan dalam latar belakang diatas, maka untuk menganalisis masalah pokok tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kecerdasan emosional karyawan *Non-Manager* PT. Sinar Sosro Kantor Cabang Tasikmalaya;

2. Bagaimana pengalaman kerja mempengaruhi karyawan *Non-Manager* PT. Sinar Sosro Kantor Cabang Tasikmalaya;
3. Bagaimana kepuasan kerja pada karyawan *Non-Manager* PT. Sinar Sosro Kantor Cabang Tasikmalaya.
4. Sejauh mana tingkat kecerdasan emosional dan pengalaman kerja mempengaruhi kepuasan kerja karyawan *Non-Manager* PT. Sinar Sosro Kantor Cabang Tasikmalaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Kecerdasan emosional karyawan *Non-Manager* PT. Sinar Sosro Kantor Cabang Tasikmalaya;
2. Pengalaman kerja karyawan *Non-Manager* PT. Sinar Sosro Kantor Cabang Tasikmalaya;
3. Kepuasan karyawan *Non-Manager* PT. Sinar Sosro Kantor Cabang Tasikmalaya;
4. Pengaruh kecerdasan emosional dan pengalaman kerja terhadap kepuasan kerja karyawan *Non-Manager* PT. Sinar Sosro Kantor Cabang Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan hasil yang bermanfaat bagi berbagai pihak, diantaranya :

1. Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk pengembangan ilmu manajemen yang berkaitan dengan sumber daya manusia khususnya mengenai pengaruh kecerdasan emosional dan pengalaman kerja terhadap kepuasan kerja.

2. Terapan Ilmu Pengetahuan

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dan menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman serta dapat mengamati secara langsung dunia kerja khususnya mengenai pengaruh kecerdasan emosional dan pengalaman kerja terhadap kepuasan kerja.

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan jadi bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan yang dapat digunakan untuk upaya peningkatan kinerja yang lebih baik sehingga dapat memberikan kepuasan baik bagi perusahaan ataupun karyawan.

c. Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan menambah bahan bacaan sebagai pembandingan bagi rekan-rekan mahasiswa lainnya yang melakukan penelitian dengan materi yang sama.

d. Bagi Pihak Kampus

Hasil dari penelitian ini dapat menambah keragaman karya tulis ilmiah di lingkungan kampus khususnya di Fakultas Ekonomi, serta diharapkan dapat memberikan manfaat bagi kepentingan akademi.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Kegiatan penelitian ini dilakukan di PT. SINAR SOSRO kantor cabang Tasikmalaya yang berlokasi di Jl. Ir. H. Juanda No.Km. 3, Bantarsari, Kec. Bungursari, Tasikmalaya, Jawa Barat, kode pos 46151.

1.5.2 Jadwal Penelitian

Adapun jadwal penelitian ini kurang lebih dilaksanakan selama kurang lebih delapan bulan, terhitung mulai dari bulan November tahun 2020 s.d bulan Juni tahun 2021 sesuai dengan jadwal yang terlampir.