

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Peran sumber daya manusia dalam perusahaan merupakan faktor yang sangat penting untuk menjalankan fungsi dan mencapai tujuan perusahaan. Sumber daya manusia merupakan bagiandari kemajuan ilmu, pembangunan dan teknologi, oleh sebab itu pemanfaatan sumber daya manusia harus dilaksanakan semaksimal mungkin agar tercapainya tujuan perusahaan yang telah ditetapkan (Sinambela, 2017:7). Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu proses menangani berbagai masalah ruang lingkup pegawai, buruh, manajer dan tenaga kerja lainnya untuk menunjang aktivitas organisasi demi mencapai tujuan yang telah ditentukan (Sinambela, 2017:8). Oleh karena itu, langkah utama yang harus dilakukan perusahaan adalah melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas kinerja sumber daya manusia.

Organisasi atau perusahaan perlu memperhatikan sumber daya manusia di dalamnya. Hal ini penting karena ketika karyawan merasa kebutuhannya terpenuhi, karyawan akan cenderung menampilkan kinerja maksimal untuk perusahaan (Masharyono, 2015). Perhatian kepada karyawan tidak boleh diabaikan, karena dapat memacu karyawan untuk bekerja secara efektif demi tercapainya visi dan misi perusahaan (Senen, 2018).

Lembaga leasing di Indonesia mulai ada pada tahun 1973, yang kemudian diatur oleh pemerintah sejak tahun 1974 dan diikuti dengan

peraturan-peraturan yang lain, sehingga jelas bahwa perkembangan leasing di Indonesia masih sangat muda sekali, bahkan masih banyak masyarakat yang tidak mengenal istilah leasing. Dengan adanya perkembangan pesat dalam bidang ekonomi, maka bangsa Indonesia dituntut untuk selalu mengikuti perkembangan perekonomian dan melihat peluang yaitu di bidang leasing, dan ternyata dalam bidang leasing ini mempunyai peranan yang sangat berarti, namun dalam perkembangannya dunia leasing pada tahun 1993 belum banyak diketahui masyarakat karena adanya peraturan tentang jumlah modal yang disetor dan simpanan wajib bagi perusahaan pembiayaan yang melakukan salah satu kegiatan sewa guna serta di dukung oleh perusahaan leasing itu sendiri yang hanya melayani pengusaha golongan ekonomi atas (Neni Meidawati, 2016).

Penelitian dari (Arda Andriany, 2019) menyatakan bahwa perusahaan harus dapat memahami perilaku karyawan dan memastikan kebutuhannya dapat terpenuhi, sehingga karyawan dapat merasa puas ketika bekerja. Mereka akan bekerja secara maksimal ketika mereka merasa puas, hal ini karena mereka merasa semua kebutuhannya telah terpenuhi (Zainal, 2014). Menurut (Patterson, 2015) kepuasan adalah cara pandang seseorang terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan cerminan seseorang dalam memandang dirinya sebagai individu dalam konteks pekerjaan, biasanya dilihat dari kebutuhan psikologis yang didapatkan dari lingkungan tempat kerja mereka (al, 2017)

Menurut Larasati (2021) mengatakan kepuasan kerja adalah bagaimana sikap karyawan dalam menilai pekerjaannya sendiri. Jika karyawan memiliki rasa puas akan pekerjaan yang tinggi, maka akan memberikan energi yang positif terhadap pekerjaannya, dan jika merasa tidak puas, maka akan memberikan respon yang negatif terhadap pekerjaan tersebut. Namun, sikap penerimaan dan penolakan tergantung dari mana seseorang memandang persoalan dan akan sangat berpengaruh kepada kepuasan kerja karyawan (Hagemeister, A., & Volmer, J., 2017)

Dalam kepuasan kerja karyawan terdapat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan yaitu gaji, kondisi kerja yang menunjang yang meliputi resiliensi, serta hubungan kerja (Umam, 2010). Di samping itu juga terdapat faktor karyawan yang meliputi kecerdasan emosional, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berpikir dan juga faktor pekerjaan yang meliputi jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat atau golongan, kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial dan hubungan kerja (Mangkunegara, 2019).

Menurut (Hobfoll, 2018) mengatakan sumber daya seseorang dibagi menjadi 4 kategori, antara lain: objek (rumah, telepon, dan lain-lain), karakteristik personal (optimisme dan harapan), kondisi (pekerjaan yang stabil dan kesehatan yang baik), dan energi (pengetahuan). Apabila seseorang merasa kehilangan keempat sumber daya tersebut mereka berada dalam “keadaan negatif”, contohnya seseorang akan mengalami stres, ketidakpuasan

kerja, mengalami depresi atau tekanan. (Amir, 2017) mengatakan jika salah satu dimensi dari resiliensi adalah kemauan bertahan dan disiplin dalam menghadapi kesulitan ketika terjadi perubahan lingkungan pekerjaan. Dengan adanya resiliensi, karyawan dapat melaksanakan pekerjaannya dengan lebih ringan, berpikiran positif, dan tidak memikirkan keadaan sulit yang terjadi pada dirinya. Dengan demikian, karyawan akan merasa mencapai titik kepuasan kerja yang lebih tinggi (Nuari, 2016). Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi resiliensi yaitu *Self-Esteem* atau hasil penilaian individu terhadap dirinya sendiri yang diungkapkan dalam sikap positif dan negatif, Dukungan sosial atau pertolongan yang diperoleh seseorang dari interaksinya dengan orang lain sehingga akan berdampak pada kesejahteraan individu secara umum, *Spiritualitas* atau penolong dalam setiap kesengsaraan yang tengah dialaminya, Emosi positif atau situasi yang dapat mengurangi stress secara lebih efektif dalam segala permasalahan (Resnick B, 2021).

Penelitian Qikki Ocktafian (2020) hasilnya resiliensi karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, Penelitian Melati Ayu Widati (2020) hasilnya Resiliensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja karyawan Sekolah Luar Biasa Negeri Yogyakarta, tetapi penelitian Mei Ie (2020) membuktikan bahwa resiliensi tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

Selain resiliensi, variabel lain yang dapat dikaitkan dengan kepuasan kerja adalah *emotional intelligence*. (Prati, 2013) mengatakan *emotional intelligence* atau kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk

menggunakan tingkat kecemerlangannya untuk merespon segala sesuatu dalam dirinya sendiri ataupun ketika dihadapkan oleh masalah dalam pekerjaannya.

Penelitian (Nurjaya, 2021) hasilnya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja karyawan Kopkar PT. Telkom Siporennu Makassar, sedangkan penelitian Wahyuni (2022) membuktikan bahwa Kecerdasan emosi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. X, Penelitian Kistayanto (2019) hasilnya membuktikan bahwa kecerdasan emosional tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan karyawan Divisi HCGA & Keuangan PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Wilayah Jawa Timur

Berdasarkan research gap yang terjadi di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji kembali dan akan melakukan penelitian terhadap sebuah perusahaan dengan membuat judul: Pengaruh Resiliensi Dan Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT.FIF (*Federal International Finance*) Jombang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

- a. Apakah Resiliensi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT.FIF (*Federal International Finance*) Jombang?
- b. Apakah Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT.FIF (*Federal International Finance*) Jombang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yaitu :

1. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh Resiliensi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT.FIF (*Federal International Finance*) Jombang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT.FIF (*Federal International Finance*) Jombang.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini menambah pengetahuan sumber daya manusia tentang kepuasan kerja karyawan secara teoritis dan realita di lapangan sehingga dapat dijadikan referensi dan wawasan pada karyawan PT.FIF (*Federal International Finance*) Jombang.

2. Manfaat Praktis

Memberikan wawasan tentang manajemen sumber daya manusia secara umum dan pengaruh Resiliensi Dan Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT.FIF (*Federal International Finance*) Jombang.