

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas, terutama di era globalisasi sekarang ini. Dalam perusahaan, karyawan merupakan aset yang wajib perusahaan jaga. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk mengoptimalkan kepuasan kerja karyawan sehingga kinerja karyawan dapat maksimal. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai, diantaranya yaitu *self efficacy*, integritas, kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal (Diasmoro, 2017:2).

Self efficacy yang dimiliki karyawan perlu diperhatikan, keyakinan diri dan kompetensi yang dimiliki karyawan dalam menjalankan tugas dan pekerjaan akan menentukan kerja dari karyawan. Karyawan dituntut untuk dapat lebih menguasai dan melaksanakan tugas yang lebih menantang dan memiliki rasa komitmen yang kuat untuk kepentingan perusahaan dan terwujudnya tujuan yang dicapai bersama. Efikasi memegang peran yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari, seseorang akan mampu menggunakan potensi dirinya secara optimal apabila efikasi diri mendukungnya (Agustina, 2016: 3).

Kurangnya keyakinan diri karyawan dalam menjalankan setiap suatu tugas dan tanggung jawabnya, mengakibatkan karyawan sering mengeluh dan merasa malu dalam menjalankan tugasnya. Rendahnya keyakinan diri menyebabkan karyawan

merasa tidak yakin atas kemampuannya sendiri dalam menjalankan setiap tugas yang diberikan. Kesempatan untuk berkembang dan mendapatkan promosi jabatan yang masih kurang, dalam hal ini karyawan merasakan bahwa akan lebih sulit untuk dapat jabatan yang lebih tinggi ini dikarenakan kesempatan untuk dapat berkembang dan promosi yang rendah sehingga karyawan tidak memiliki keyakinan untuk dapat maju. Kondisi lingkungan kerja yang kurang nyaman serta kurangnya komunikasi antar karyawan mengakibatkan karyawan tidak nyaman untuk bekerja dan kurang fokus dalam menjalankan tugasnya (Parasara dan Surya, 2016:10).

Kilapong (2014:5) mengatakan bahwa *self-efficacy* adalah kepercayaan seseorang pada kapasitas dirinya untuk mencapai kesuksesan pada tugas dan tanggung jawab pekerjaannya, artinya tinggi rendahnya kepercayaan diri yang ada di setiap karyawan untuk menyelesaikan masalah dalam setiap pekerjaannya. *Self efficacy* adalah suatu keyakinan diri untuk dapat berhasil dalam mengatasi dan menjalani dalam situasi tertentu (Kibtiyah, 2016:9). *Self efficacy* merupakan suatu kepercayaan yang muncul karena memiliki keyakinan diri atas kemampuan yang dimilikinya dalam menjalankan suatu pekerjaannya, sehingga mampu memperoleh suatu keberhasilan. Keyakinan berhubungan dengan dorongan atau motivasi yang dimiliki karyawan untuk lebih percaya diri dan memiliki keyakinan terhadap kemampuan sendiri. *Self efficacy* sangat dibutuhkan dalam diri para karyawan, dengan meningkatkan kemampuan dalam mengerjakan tugas yang diberikan agar perusahaan berjalan secara optimal dan kepuasan kerja karyawan akan meningkat.

Faktor selanjutnya yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja adalah integritas. Integritas adalah suatu pola pikir dan karakter yang sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku (Salwa, 2018:59). Integritas diri berkaitan dengan sikap selalu mengedepankan tanggung jawab, kepercayaan, dan kesetiaan terhadap janji. Integritas mengharuskan seseorang untuk bersikap jujur dan transparan, berani, bijaksana dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas. Kibtiyah (2016:96) mendefinisikan integritas sebagai suatu hal yang berkaitan dengan kepercayaan dan kejujuran seseorang. Integritas diharapkan menimbulkan tujuan bersama untuk mencapai hal yang dicita-citakan seperti dalam sebuah perusahaan, integritas sangat penting dimiliki.

Pegawai yang memiliki integritas merupakan aset yang berharga bagi organisasi. Dimulai dari proses perekrutan, mendapatkan orang yang berintegritas berarti mendapatkan kebenaran dari riwayat hidup dan pekerjaan yang dimiliki pegawai tersebut. Pekerjaan dilakukan secara transparan dan dapat dijamin akuntabilitas, sehingga pengukuran kinerja atas pekerjaan pegawai tersebut lebih akurat hasilnya. Pegawai yang memiliki integritas juga cenderung lebih positif dalam kepuasan kerja, karena tidak ada ketakutan akan terungkapnya kebohongan dan kecurangan yang dilakukan dalam kehidupan kerja sehari-hari (Salwa, 2018:60).

Namun kenyataannya tetap terjadi ketidakpuasan dalam bekerja sehingga menyebabkan mangkir kerja, terlambat masuk, sabotase pekerjaan, sampai protes dan unjuk rasa. Maka muncullah pendekatan-pendekatan emosional terhadap karyawan yang biasa disebut *Emotional Quotien* (EQ) atau Kecerdasan Emosional. Carter

(2010:211) menjelaskan konsep kecerdasan emosional merupakan fenomena yang masih baru dalam dunia psikologi industri dan organisasi, tetapi penggunaannya dalam dunia kerja sangat dibutuhkan. Karena hal ini akan berimbas pada kondisi karyawan tersebut dalam menentukan kepuasan kerjanya yang didukung dengan komitmen organisasi.

Kecerdasan emosi adalah kemampuan untuk membaca dan memahami orang lain, dan kemampuan untuk menggunakan pengetahuan untuk mempengaruhi orang lain melalui pengaturan dan penggunaan emosi. Sujiyanto (2017:4) menyatakan emosi merupakan suatu kondisi mental yang melibatkan aspek biologis, psikologis, maupun kecenderungan untuk bertindak. Oleh karena itu, emosi akan berpengaruh terhadap pikiran dan tindakan seorang individu.

Kecerdasan emosional merupakan salah satu aspek penting kepribadian seseorang, sebab kecerdasan emosional seseorang terhadap suatu objek atau peristiwa dapat memengaruhi tindakan orang tersebut dalam bereaksi terhadap objek atau peristiwa. Moghimi, dkk. (2013:9) menjelaskan pentingnya melakukan komunikasi dalam sebuah organisasi memiliki hubungan dan efek baik bagi performa kerja. Komunikasi diantara pekerja adalah hal yang vital untuk menjalankan fungsinya dalam perusahaan, dengan kata lain supaya karyawan dapat berperforma kerja dengan baik, maka seorang karyawan harus memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerjanya.

Komunikasi interpersonal adalah interaksi yang terjadi sesama pekerja akan menciptakan suasana tertentu yang berpengaruh pula pada kepuasan kerja (Suwatno,

2011:267). Oleh karena itu, komunikasi yang lancar antara karyawan dan manajemen sering digunakan sebagai alasan untuk mencintai posisi mereka (Sutrisno, 2009: 363). Dalam hal ini, kesediaan atasan untuk mendengar, memahami, dan mengakui pandangan atau pengalaman karyawan sangat berperan dalam menghasilkan kepuasan kerja. Hubungan interpersonal adalah interaksi antara satu orang dan orang lain dalam situasi kerja dan dalam organisasi sebagai motivasi untuk bekerja secara produktif, sehingga dicapai kepuasan ekonomi, psikologi dan sosial. Tujuan dibinanya hubungan antar manusia dalam organisasi yaitu mencegah timbulnya konflik terutama konflik pribadi dalam organisasi tersebut yang biasanya dapat merugikan kelangsungan aktivitas organisasi. Manfaat dari hubungan antar pribadi yang baik pada suatu organisasi adalah setiap masalah dapat diselesaikan dengan secara kekeluargaan, adanya saling menghargai dan percaya antar karyawan, pelaksanaan pekerjaan diliputi oleh suasana santai dan keakraban.

PT. Malindo Grobogan adalah perusahaan yang bergerak dalam bisnis produksi pakan ternak, khususnya pakan ternak ayam ras pedaging induk, pakan ternak ayam ras pedaging komersial, pakan ternak ayam ras petelur dan anak ayam berusia satu hari. Pada tahun 2013 meluncurkan produk pengolahan makanan yang terkenal dengan merk SunnyGold dan Ciki Wiki. Sukses dengan meluncurkan produk pengolahan makanan yang terkenal, PT. Malindo Grobogan mendapatkan beberapa penghargaan *Best Of The Best* dari bisnis dan keuangan majalah Forbes Indonesia, *Bisnis Indonesia Award 2014* untuk kategori *Best Emitent* dasar industri dan sektor kimia dari koran Bisnis Indonesia (<http://semaker.id>).

Permasalahan pada PT. Malindo Grobogan adalah ingin selalu membangun pasar lebih besar dan efektif dalam pekerjaan yang mempunyai motivasi tinggi, sehingga dibutuhkan karyawan yang profesional dan menjalankan misi sesuai keinginan perusahaan. Selain itu penetapan target yang tinggi menuntut karyawan bagian produksi untuk bekerja keras setiap harinya, tetapi hal tersebut tidak didukung dengan kondisi lingkungan kerja dimana terjadi masalah yang cukup serius. Masalah tersebut seperti seringkali terjadi kesalahan dalam komunikasi, kesalahan dalam menerima informasi dari atasan ke bawahan. Berikut tabel yang menjelaskan tentang target perusahaan dan realisasinya selama bulan Februari-Juni 2019.

Tabel 1.1
Target dan Realisasi Produksi PT. Malindo Grobogan
Januari sampai Juni Tahun 2019

Bulan	Target Produksi	Realisasi Produksi
Januari	600 Ton	615 Ton
Februari	600 Ton	595 Ton
Maret	600 Ton	620 Ton
April	600 Ton	597 Ton
Mei	600 Ton	602 Ton
Juni	600 Ton	593 Ton

Sumber: PT. Marlindo Grobogan, 2019.

Pada Tabel 1.1 di atas, terlihat bahwa penurunan frekuensi dalam volume produksi dengan unit produksi didefinisikan oleh PT. Marlindo Grobogan 600 ton. Pada bulan Januari, Maret dan Mei masing-masing melampaui target spesifik 615,

620 dan 602 ton. Pada bulan Februari, April dan Desember, kinerja produk yang sebenarnya tidak mencapai target 595, 597 dan 593 saja. Penurunan dan fluktuasi realisasi produksi adalah sebagai akibat dampak dari masalah seringnya terjadi kesalahan dalam komunikasi yaitu kesalahan dalam menerima informasi dari atasan ke bawahan, sehingga berdampak pada kepercayaan diri karyawan menjadi rendah yaitu beberapa karyawan merasakan kurang mampu menyelesaikan tugas mereka karena karyawan sudah merasa takut terhadap apa yang belum terjadi dan mereka takut ada kesalahan sehingga menambah permasalahan. Adanya masalah tersebut juga menimbulkan integritas yang dimiliki karyawan menjadi berkurang, kecerdasan emosional karyawan semakin rendah dan komunikasi antar karyawan menjadi buruk sehingga berdampak pada kepuasan kerja karyawan.

Penelitian-penelitian mengenai pengaruh *self efficacy*, integritas, kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan belum didapatkan hasil yang konsisten. Penelitian yang dilakukan Trisanto (2016) yang mengemukakan bahwa *self-efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan serta penelitian Salangka dan Datulong (2015) yang mengatakan bahwa *self-efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Akan tetapi kedua penelitian tersebut tidak didukung dengan hasil penelitian dari Lau (2015) yang mengemukakan bahwa *self-efficacy* tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Perbedaan penelitian mengenai integritas adalah Harmaily (2016) menunjukkan bahwa integritas berpengaruh positif dan signifikan dengan kinerja pegawai. Hasil

penelitian yang dilakukan oleh Awaluddin (2016) juga menunjukkan bahwa integritas berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja pegawai. Namun hasil yang berbeda didapatkan pada penelitian yang dilakukan Arini (2016) yang menunjukkan bahwa integritas berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.

Kemudian, perbedaan penelitian tentang kecerdasan emosional terdapat penelitian Ismal dan Ates (2017) dan Rachmelya (2017) yang mengatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Berbeda dengan hasil penelitian Syahrini, Karyono dan Rohmatun (2017) yang mengatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan.

Selanjutnya, perbedaan penelitian dari variabel komunikasi interpersonal, yaitu hasil penelitian Awad (2017), Atmojo (2018) dan Diasmoro (2017) mengatakan bahwa komunikasi interpersonal memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Tetapi hasil penelitian yang berbeda dibuktikan oleh Aghdasi et al. (2011) dalam penelitiannya mengindikasikan kecerdasan emosional tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan uraian fenomena dan *research gap* di atas maka penulis tertarik untuk mengambil judul skripsi **“Pengaruh *Self efficacy*, Integritas, Kecerdasan Emosional Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bagian Produksi PT. Malindo Grobogan”**.

1.2. Ruang Lingkup

Ruang lingkup atau batasan pembahasan dalam penelitian ini adalah :

1.2.1. Variabel yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan bagian produksi PT.

Malindo Grobogan adalah *self efficacy*, integritas, kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal.

1.2.2. Obyek penelitian pada PT. Malindo Grobogan.

1.2.3. Responden penelitian ini adalah karyawan bagian produksi PT. Malindo Grobogan.

1.2.4. Penelitian ini dilakukan selama 4 bulan setelah proposal ini disetujui.

1.3. Perumusan Masalah

Permasalahan di dalam penelitian ini yang terjadi pada PT. Marlindo Grobogan adalah sering terjadi fluktuasi jumlah produksi dengan target produksi yang ditentukan PT. Malindo Grobogan, seringnya terjadi kesalahan dalam komunikasi, kesalahan dalam menerima informasi dari atasan ke bawahan, beberapa karyawan merasakan kurang mampu menyelesaikan tugas mereka karena karyawan sudah merasa takut terhadap apa yang belum terjadi, integritas yang dimiliki karyawan menjadi berkurang, kecerdasan emosional karyawan semakin rendah dan komunikasi antar karyawan menjadi buruk. Berdasarkan dari uraian latar belakang dan pengamatan peneliti terdapat beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut :

- 1.3.1. Apakah ada pengaruh *self efficacy* terhadap kepuasan kerja karyawan bagian produksi PT. Malindo Grobogan?
- 1.3.2. Apakah ada pengaruh integritas terhadap kepuasan kerja karyawan bagian produksi PT. Malindo Grobogan?
- 1.3.3. Apakah ada pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja karyawan bagian produksi PT. Malindo Grobogan?
- 1.3.4. Apakah ada pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja karyawan bagian produksi PT. Malindo Grobogan?
- 1.3.5. Apakah ada pengaruh *self efficacy*, integritas, kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja karyawan bagian produksi PT. Malindo Grobogan secara berganda?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1.4.1. Menguji pengaruh *self efficacy* terhadap kepuasan kerja karyawan bagian produksi PT. Malindo Grobogan.
- 1.4.2. Menguji pengaruh integritas terhadap kepuasan kerja karyawan bagian produksi PT. Malindo Grobogan.
- 1.4.3. Menguji pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja karyawan bagian produksi PT. Malindo Grobogan.
- 1.4.4. Menguji pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja karyawan bagian produksi PT. Malindo Grobogan.

1.4.5. Menguji pengaruh *self efficacy*, integritas, kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja karyawan bagian produksi PT. Malindo Grobogan secara berganda.

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis.

Minat penelitian adalah sebagai berikut:

1.5.1. Manfaat teoritis

Penelitian ini menjadi sarana pembelajaran untuk melakukan penelitian yang bermanfaat untuk referensi serta mampu memberikan pengembangan kontribusi pengembangan teori terkait dengan manajemen sumber daya. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai pedoman atau referensi untuk penelitian berikutnya yang sejenis.

1.5.2. Manfaat praktis

Memberikan kontribusi bagi perusahaan mengenai kepuasan kerja karyawan ditinjau dari *self efficacy*, integritas, kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal.