

Bab 1 Pendahuluan

Bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan kegunaan penelitian sebagai berikut.

Latar Belakang Masalah

Sekolah adalah suatu lembaga pendidikan yang memiliki kewenangan untuk mengadakan kegiatan belajar mengajar (Widiyawati, 2018). Selain itu, sekolah menjadi tempat untuk mengembangkan potensi, melatih individu dalam menumbuhkan serta mengembangkan kepribadiannya. Dilansir dari sebuah artikel Ruang guru (2017), sekolah memiliki tiga jenis yakni sekolah formal yang terstruktur dan berjenjang, non formal yang berada diluar jalur pendidikan formal dan sekolah informal yang berdasarkan pada pendidikan lingkungan dan keluarga. Sekolah formal tentunya memiliki jenis yang berbeda, beberapa diantaranya adalah sekolah nasional, sekolah nasional plus, sekolah internasional, dan sekolah madrasah.

Madrasah Aliyah adalah salah satu madrasah yang menjadi sekolah berbasis agama islam setara dengan sekolah nasional tingkat SMA/SMK yang dinaungi oleh Kementerian Agama (Kemenag). Sebagai lembaga pendidikan, madrasah ini tidak hanya menerapkan ilmu pengetahuan umum saja, akan tetapi diseimbangkan dengan penerapan ilmu agama dengan iman dan taqwa untuk melatih serta meningkatkan kepemimpinan dan akhlakul karimah. Tentunya untuk mencapai tujuan tersebut memerlukan dukungan dari berbagai aspek seperti lingkungan yang baik, fasilitas yang memadai, sistem dan aturan yang sesuai serta sumber daya manusia yang memadai dan berkualitas.

Sumber daya manusia (SDM), salah satu fundamental dalam mencapai sasaran organisasi dan mewujudkan harapan organisasi. Guru merupakan sumber daya manusia yang memiliki peranan penting di bidang pendidikan karena tidak hanya sebagai pengajar, guru juga menjadi seorang

pendidik untuk siswa. Pada tahun 2014, Kemenag menyatakan bahwa madrasah di purwakarta memiliki hambatan secara finansial dan sumber daya manusia yang salah satunya adalah guru (Asep, 2014). Selain itu, guru juga masih memiliki keluhan mengenai gaji, fasilitas, dan permasalahan lainnya yang berkaitan dengan pekerjaannya, yang mana beberapa aspek tersebut dapat mempengaruhi kepuasan guru. Permasalahan tersebut juga terjadi pada guru madrasah di Kabupaten Purwakarta.

Berdasarkan informasi dari berita suara Jabar banyak guru madrasah di Kabupaten Purwakarta mengeluh mengenai biaya bantuan pemerintah di putus oleh Kemenag sedangkan pemasukan yang diberikan masih belum mencukupi untuk pemenuhan kebutuhan sehari-hari (Ramadhan, 2022). Sedangkan menurut Spector (2020), gaji termasuk ke dalam salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja seseorang. Oleh karena itu, ketika guru tidak terpenuhi kebutuhan secara finansialnya akan berakibat pada ketidakpuasan. Maka kepuasan guru menjadi sesuatu yang penting dan perlu diperhatikan untuk keberhasilan prestasi akademik siswa dan jenjang karir untuk masa depannya (Werang & Agung, 2017).

Kepuasan kerja menurut Spector (2012), merupakan perasaan seseorang mengenai pekerjaan dan aspek-aspek yang berbeda dengan pekerjaannya yang berkaitan perasaan suka atau tidak suka mengenai pekerjaan tersebut. Rasa puas dianggap sebagai perasaan yang umum terjadi terhadap pekerjaan. Kemudian, Spector juga menjelaskan bahwa kepuasan kerja itu suatu penggambaran tentang apa yang dirasakan oleh individu mengenai pekerjaannya yang dikeluarkan melalui sikap. Hal ini juga dijelaskan oleh Akbar (2011), bahwa kepuasan kerja menjadi bagian penting bagi individu sebab secara sosial menjadi faktor dari kesejahteraan serta menghasilkan pekerjaan yang baik. Selain itu, kepuasan kerja merupakan perasaan bahagia berdasarkan penilaian dari persepsi seseorang tentang pekerjaannya (Puspitasari, 2020).

Kepuasan kerja dalam suatu organisasi akan berhubungan dengan kinerja, dimana penghargaan untuk kinerja individu dapat meningkatkan hasil pekerjaan yang lebih baik dan meningkatkan komitmen terhadap organisasi. Penghargaan tersebut dapat diberikan berupa penghargaan dalam segi ekonomi, sosial maupun psikologis (Han dkk., 2012). Selain itu, hasil pekerjaan individu juga dipengaruhi faktor lainnya seperti menurut *Director National Marketing Dale Carnegie* Indonesia yaitu Joshua Siregar, tempat bekerja dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan keinginan untuk bertahan (Cahya, 2018). Salah satunya berdasarkan studi yang dilakukan seorang professor ekonomi dari Stanford University, individu yang bekerja dari rumah memiliki kepuasan kerja yang lebih tinggi (Prasetyo, 2020). Selain tempat bekerja, menurut data statistik dari laman jejaring profesional CNBC menyatakan bahwa 69 persen *Human Resource* (HR) professional menyepakati saat ini faktor utama yang berpengaruh pada pengalaman bekerja seseorang yaitu keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadinya (Fauzia, 2020).

Keseimbangan dalam kehidupan individu yang bekerja secara internal maupun eksternal dari individu (Chinanti & Siswati, 2018), juga dibutuhkan guna meningkatkan produktivitas kerja. Keseimbangan antara professional pekerjaan dan kehidupan pribadi (*work-life balance*) akan mempengaruhi kepuasan kerja individu yang akan mendorong motivasi kerja (Fauzia, 2020). Sedangkan jika individu merasa tidak puas saat bekerja, sebab akan timbul perasaan tidak bahagia terhadap pekerjaan maupun lingkungan kerja (Waspodo, 2019). Ketidakpuasan yang dialami individu dalam suatu organisasi dapat menimbulkan keinginan individu untuk keluar atau *intention to quit*. Hal ini juga dapat mempengaruhi produktivitas dan menimbulkan masalah-masalah lainnya (Mawei, 2016). Maka berdasarkan penjelasan di atas, kepuasan kerja ini menjadi topik yang menarik untuk dikaji dalam penelitian ini, karena kepuasan kerja cukup

berpengaruh dalam berbagai aspek lainnya yang berkaitan dengan kualitas seseorang saat bekerja.

Pada penelitian ini, ditujukan untuk guru Madrasah Aliyah di Kabupaten Purwakarta karena madrasah aliyah merupakan salah satu jenjang pendidikan menengah yang berlandaskan nilai-nilai islam. Pendidikan menengah itu suatu jenjang pendidikan yang bertujuan untuk memfasilitasi siswa mengembangkan ilmu dan kemampuan ke jenjang selanjutnya di pendidikan tinggi maupun masuk ke dalam dunia kerja (Adica, 2022). Di Madrasah Aliyah guru harus mempersiapkan siswa baik dari segi pengetahuan umum maupun pengetahuan agamanya, agar siswa bisa melanjutkan pendidikan dan bisa masuk dalam lingkungan masyarakat.

Pada proses untuk mempersiapkan siswa yang berkualitas, tentunya guru perlu memiliki atribut yang lebih memadai baik dari segi pendidikan, metode pembelajarannya maupun fasilitas yang dimiliki. Kemudian, menurut Wula dkk. (2020), guru yang memiliki atribut dasar saat mengajar dipengaruhi oleh kepuasan kerjanya. Namun, guru juga sering mengalami kesulitan untuk mengembangkan hal tersebut dan berdampak pada kepuasan guru dalam proses mengajar, salah satunya disebabkan oleh kurangnya dukungan secara finansial. Hal ini juga menjadi hambatan bagi guru madrasah aliyah di Kabupaten Purwakarta (Asep, 2014), sehingga ketika guru secara finansial kurang terpenuhi, guru juga dapat mengeluh dan merasa tidak puas, yang akhirnya akan berdampak pada kualitas mengajar dan hasil prestasi siswanya. Oleh karena itu, peneliti akan mengkaji pengaruh kepuasan kerja pada guru Madrasah Aliyah di Kabupaten Purwakarta.

Pada penelitian ini studi awal dilakukan dengan metode wawancara pada bulan April 2022. Beberapa guru menyebutkan bahwa kepuasan pada guru berdampak pada kondisi guru secara emosional. Keberhasilan guru dalam mendidik siswa menjadi salah satu pemicu

timbulnya kepuasan kerja. Selain itu, penghargaan kepada guru secara materil dan non materil juga dapat meningkatkan kepuasan kerja. Secara materil gaji seorang guru memiliki kemungkinan dapat meningkatkan rasa puas, namun dukungan non materil dari lingkungan bekerja dan pengaruh orang di sekitar juga mempengaruhi kepuasan pada guru.

Pengaruh lingkungan yang mendukung juga akan memudahkan guru dalam proses mengajar. Beberapa guru juga menyebutkan lingkungan yang mendukung salah satunya dapat dilihat bagaimana kualitas hubungan dengan rekan sesama guru dan bagaimana hubungan dengan siswa. Tentunya untuk menjalin hubungan yang baik tidak terlepas dari komunikasi yang baik pula yang membuat guru akan merasa nyaman, mampu kerja sama baik dengan tim mengajar maupun siswa menjadi mudah dan guru bisa maksimal dalam meningkatkan keberhasilan siswa. Hal ini juga dapat meningkatkan rasa puas pada guru, sehingga komunikasi menjadi salah satu bagian penting dalam mengajar dan mendidik. Maka hal ini menjadi gambaran bahwa perasaan puas dan tidak puas guru dirasakan tergantung pada proses dan hasil mengajar dan mendidik siswa yang dipengaruhi oleh berbagai aspek dan salah satu yang cukup mempengaruhinya adalah komunikasi.

Komunikasi menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja dari sembilan faktor yang dijelaskan oleh Spector (2012) yang diantaranya gaji, promosi, kepemimpinan, tunjangan, penghargaan, prosedur kerja, rekan kerja, pekerjaan dan komunikasi. Komunikasi adalah suatu usaha untuk mendapatkan kesamaan makna. Adanya timbal balik dalam bertukar informasi antar dua orang atau lebih yaitu disebut komunikasi interpersonal (Hidayat dkk., 2018). Komunikasi interpersonal yang baik akan membuat hubungan dengan rekan kerja menjadi baik dan sebaliknya komunikasi yang tidak baik akan membuat hubungan dengan rekan kerja menjadi tidak baik. Hal ini diketahui berdasarkan keterangan beberapa guru

pada saat wawancara, mengenai bagaimana komunikasi antar individu juga dapat mempengaruhi hasil kerja dan berdampak pada kepuasan saat bekerja.

Komunikasi interpersonal tidak lepas dari cara pandang terhadap diri sendiri, kemampuan menjadi pendengar untuk orang lain, mampu mengungkapkan gagasan, mampu menangani emosi dengan cara yang membangun dan mampu melakukan komunikasi secara bebas dengan orang (Bienvenu, 1971). Menurut Campbell dan Akdemir (2016), komunikasi Interpersonal merupakan salah satu unsur penting dari komunikasi manusia sebagai fenomena komunikasi yang mutlak dengan karakteristik tidak dapat berubah, kompleks dan kontekstual. Kemudian ini juga menjelaskan bahwa tidak adanya suatu komunikasi bukan berarti menjadi pilihan maupun tindakan untuk tidak mengomunikasikan sesuatu karena komunikasi dapat dilakukan secara verbal maupun non verbal. Kemudian Campbell dan Akdemir (2016) juga menyebutkan dua faktor yang mempengaruhi yakni faktor *external perception* yang berarti kemampuan individu untuk berinteraksi dengan orang lain dan faktor *internal disseverance* yang berarti keinginan individu untuk menghilangkan jarak antar individu saat berkomunikasi.

Komunikasi akan berhasil ketika seseorang mempunyai kemampuan dalam mengendalikan emosi untuk memahami, mengelola emosi diri dan menghargai perasaan orang lain (Sahputra dkk., 2016). Hal ini juga sejalan dengan Mulyani (2008), yang menyebutkan faktor kecerdasan dalam mengendalikan emosi memiliki kemampuan untuk melakukan komunikasi interpersonal. Sedangkan menurut Pertiwi dkk. (2019), menjelaskan komunikasi itu menjadi penghubung antara proses psikis dan bahasa dalam sudut pandang yang lain yang dapat mempengaruhi perubahan dalam perilaku.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, dari beberapa penelitian sependapat bahwa komunikasi interpersonal berkaitan dengan proses psikis termasuk kecerdasan dalam mengelola

emosi (Mulyani, 2008; Pertiwi dkk., 2019; Sahputra dkk., 2016). Selain itu, komunikasi interpersonal juga dapat mempengaruhi kepuasan kerja sebab komunikasi yang baik menghasilkan hubungan kerjasama yang membuat hasil pekerjaan tepat waktu dan tepat sasaran serta membuat pegawai merasa puas. Komunikasi interpersonal yang baik tidak terlepas dari kecerdasan pemahaman serta pengelolaan emosi yang baik (Gusliza, 2013). Kemudian, menurut Sari dan Suriansyah (2019) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal memiliki pengaruh yang signifikan terhadap performa dan kepuasan kerja seseorang. Maka, dalam penelitian ini konsep komunikasi interpersonal menjadi mediasi antara kemampuan pengelolaan emosi dengan kepuasan kerja. Kemampuan mengelola atau mengendalikan emosi itu juga disebut sebagai kecerdasan emosional.

Kecerdasan Emosional adalah suatu proses mental terkait pengakuan, penggunaan, pemahaman dan pengelolaan emosi diri dan orang lain untuk menyelesaikan masalah dan mengatur perilaku (Mayer dkk., 2016). Selain itu, dengan mengontrol emosi pribadi dan memahami emosi individu lain, hal ini berguna sebagai referensi diri sebelum melakukan suatu perilaku (Aprilia & Indrijati, 2014). Faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional yaitu persepsi emosi, menggunakan emosi, memahami emosi dan mengatur emosi (Mayer dkk., 2016).

Kecerdasan emosional seseorang akan mempengaruhinya dalam menyelesaikan suatu permasalahan dan menimbulkan stabilitas dalam mengelola emosi. Hal itu juga merupakan kemampuan untuk membuat diri menjadi termotivasi, menangani tekanan dan stress, mengendalikan suasana hati dan menimbulkan rasa empati serta mampu bekerja sama dengan orang lain (Yusrida & Kuniawati, 2021). Pada suatu lingkungan kerja kecerdasan emosional menjadi dasar dalam mempertahankan lingkungan yang mendukung dan dapat menimbulkan

rasa senang serta menghasilkan kepuasan saat kerja yang mana hal tersebut merupakan sikap emosional seseorang terhadap pekerjaannya (Rachmelya & Suryani, 2017). Penggunaan konsep kecerdasan emosional dibutuhkan dalam lingkup kerja sebab memiliki dampak terhadap keadaan karyawan yang mana akan mempengaruhi kepuasan kerjanya (Nurjaya, 2015).

Selain berdampak pada kepuasan kerja, tinggi rendahnya kecerdasan emosi seseorang akan mempengaruhi cara seseorang tersebut berkomunikasi dengan orang lain dan seseorang yang mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi maka mempunyai kemampuan komunikasi yang lebih baik dengan orang lain (Fauzi, 2018). Selain memiliki peran yang besar, kecerdasan dalam mengelola emosi juga diperlukan dalam melakukan komunikasi dengan orang lain yang juga berdampak pada pengelolaan konflik dan penyelesaian masalah (Sridasweni & Yusuf, 2017). Hal ini menjelaskan bahwa kemampuan komunikasi interpersonal seseorang berkaitan dengan kecerdasan emosionalnya.

Berdasarkan studi penelitian sebelumnya, komunikasi interpersonal berkaitan dengan kepuasan kerja, yang mana komunikasi interpersonal yang baik akan mendatangkan kepuasan kerja (Gusliza, 2013). Komunikasi interpersonal dapat membuat seorang dosen merasa puas terhadap pekerjaannya (Idris, 2013). Menurut Putra (2016), dalam penelitiannya juga menyebutkan kepuasan kerja pada pegawai Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Sumatera Barat karena adanya komunikasi interpersonal. Nadeak (2017), juga menjelaskan komunikasi interpersonal memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan kerja. Sejalan dengan penelitian sebelumnya, menurut Rahayu (Rahayu, 2017), komunikasi interpersonal juga positif berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada guru walaupun hasilnya tidak signifikan. Kemudian, komunikasi interpersonal mempengaruhi kepuasan kerja yang mana akan mempengaruhi kinerja dari karyawan (Hidayat dkk., 2018). Selain itu, komunikasi

interpersonal dapat memberikan manfaat kepada karyawan dan kepuasan kerja menjadi lebih meningkat (Pertiwi dkk., 2019).

Adapun selain komunikasi interpersonal, dalam penelitian Nurjaya (2015), menjelaskan kecerdasan emosional berbanding lurus dengan kepuasan kerja, maka tingginya tingkat kecerdasan emosional seseorang akan membuat kepuasan kerja orang tersebut juga tinggi. Kecerdasan emosional mempunyai pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan kerja, sehingga kecerdasan emosional mempengaruhi individu mencapai kepuasan terhadap pekerjaannya (Rachmelya & Suryani, 2017).

Selain itu dalam penelitian Hutagalung (2014), disebutkan bahwa kecerdasan emosional tidak mempunyai hubungan yang signifikan dengan komunikasi interpersonal pada individu, namun kehidupan sosial yang lebih memungkinkan dapat mempengaruhi kecerdasan emosional dan komunikasi dengan lingkungan sosial yang dapat merubah kecerdasan emosional. Namun, dalam penelitian lain menjelaskan kecerdasan emosi mempunyai kontribusi yang cukup signifikan terhadap komunikasi interpersonal pada siswa (Sahputra dkk., 2016). Selain itu, secara bersamaan komunikasi interpersonal seseorang yang dipengaruhi dengan kecerdasan dalam pengelolaan emosinya dapat mengelola konflik dengan baik (Sridasweni & Yusuf, 2017).

Pada penelitian sebelumnya, dijelaskan bahwa adanya pengaruh dan hubungan yang signifikan baik antara komunikasi interpersonal dengan konsep kecerdasan emosional, komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja, maupun antara kecerdasan emosional dengan kepuasan kerja. Berbeda dari sebelumnya pada penelitian ini ketiga konsep tersebut akan di elaborasikan dalam satu kajian penelitian. Selain itu, melihat pentingnya kepuasan kerja pada guru madrasah, agar kualitas produktivitas serta kinerja guru menjadi baik untuk memberikan pelayanan yang baik pula untuk siswa. Kemudian, penelitian ini juga bisa menjadi gambaran

untuk melihat sejauh mana kepuasan kerja pada guru dengan melihat pengaruh kecerdasan emosional serta komunikasi interpersonal sebagai perantara keduanya.

Berdasarkan penjelasan di atas, konsep-konsep tersebut akan diteliti secara bersamaan yang mana komunikasi interpersonal dijadikan sebagai variabel mediasi. Konsep tersebut menjadi mediasi untuk melihat pengaruh antara kecerdasan emosional individu dengan kepuasan kerjanya. Maka peneliti memutuskan untuk membuat suatu penelitian dengan judul “Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan Kerja dengan Komunikasi Interpersonal sebagai Variabel Mediator Pada Guru Madrasah Aliyah”.

Rumusan Masalah

Berangkat dari uraian latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja dengan komunikasi interpersonal sebagai mediator pada guru madrasah aliyah ?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari uraian rumusan masalah pada penelitian ini, terdapat tujuan dari penelitian yang akan dikaji sebagai berikut:

1. Untuk melihat gambaran apakah terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja dengan komunikasi interpersonal sebagai mediator pada guru madrasah aliyah.

Kegunaan Penelitian

Setelah uraian dari tujuan penelitian diatas, penelitian ini memiliki kegunaan penelitian yang akan diperoleh adalah sebagai berikut :

- a. **Kegunaan teoritis.** Secara teoritis, penelitian ini diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai pembelajaran serta rujukan untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kecerdasan emosional, komunikasi interpersonal dan kepuasan kerja. Selain itu, diharapkan penelitian ini dapat menghasilkan jawaban untuk pertanyaan dari penelitian yang sebelumnya.
- b. **Kegunaan praktis.** Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman, memberikan manfaat serta gambaran mengenai bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja yang di mediasi oleh komunikasi interpersonal pada guru. Kemudian, dapat menjadi masukan bagi sekolah untuk meningkatkan sumber daya manusia mencapai kepuasan kerja.

