

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan di bidang Transportasi saat ini memberikan dampak positif guna memajukan perekonomian suatu negara, karena dapat membantu dan mempermudah pendistribusian orang dan barang ke suatu tempat tujuan. Pentingnya transportasi tersebut tercermin dari semakin meningkatnya kebutuhan jasa angkutan bagi mobilitas orang dan barang dari suatu daerah ke daerah lainnya. Dengan meningkatnya perkembangan dan kebutuhan alat transportasi yang cepat dan handal juga diikuti dengan meningkatnya resiko kecelakaan di jalan raya.

Menurut harian Kompasiana bahwa Kota Bandung adalah salah satu kota besar di Indonesia yang memiliki lokasi strategis dari segi pariwisata maupun perekonomian. Selain itu jarak tempuh yang cukup dekat dengan Jakarta menjadikan banyaknya masyarakat yang melakukan perjalanan dari Bandung ke Jakarta setiap harinya untuk berwisata ataupun untuk bekerja. Tujuan masyarakat Bandung umumnya beragam, pada hari senin sampai jumat biasanya warga Bandung mengunjungi kota Jakarta untuk bekerja dan keperluan keluarga, sedangkan pada akhir pekan, kebanyakan mereka datang ke kota Jakarta untuk liburan.

Salah satu perspektif pendekatan komitmen afektif adalah tingkat perilaku, watak, sifat serta emosi seseorang terhadap organisasinya, yang mana seorang pegawai memiliki komitmen afektif yang tinggi akan melaksanakan tugas

atau pekerjaannya dengan baik. Kartika menyatakan Bahwa komitmen afektif itu dapat mengacu pada sisi emosional yang melekat pada diri seorang pegawai yang mana memiliki komitmen afektif yang kuat yang selalu setia terhadap organisasi tempat bekerja, Komitmen ini dibentuk sebagai hasil organisasi dapat membuat pegawai memiliki keyakinan yang kuat untuk mengikuti segala nilai-nilai organisasi, dan berusaha untuk mewujudkan tujuan organisasi sebagai prioritas utama, dan pegawai akan mempertahankan tujuannya karena keinginan untuk bertahan yang berasal dari dalam hatinya.

Komitmen afektif merupakan suatu hubungan yang kuat antara individu dengan perusahaan yang diidentifikasi dengan keikutsertaannya dalam kegiatan perusahaan (*Mowday et al*, 2018:93). Karena banyak perusahaan dan instansi yang melibatkan tenaga kerja diikuti dengan resiko pekerjaan yang tinggi. Resiko kecelakaan kerja yang sangat tinggi mampu menimbulkan kecelakaan terjadi disebabkan kurangnya keterampilan dan latihan kerja sehingga memerlukan komitmen afektif pegawainya relatif kuat.

Dalam berorganisasi dibutuhkan komitmen yang kuat agar mencapai tujuan bersama, yang mana salah satu faktor yang mempengaruhi komitmen afektif pegawai tersebut berhubungan dengan atasan dan bawahannya (*Kaswan 2019:216*). Peran atasan terhadap bawahannya membentuk kualitas hubungannya dengan bawahan. Jika kualitas hubungan atasan dan bawahan baik maka akan berdampak positif pada bawahan di mana bawahan akan merasa dihargai, mendapat perhatian, merasa nyaman atau tidak terasing. Hal ini akan mendorong komitmen seseorang terhadap organisasinya.

Adapun kenyamanan dalam bekerja terutama pada perusahaan jasa transportasi di Indonesia berbeda-beda, yang mana secara umum menitik beratkan pada kecerdasan emosional pegawai di organisasai tersebut seperti kecerdasan emosional, kemampuan seseorang untuk menerima, menilai, mengelola, serta mengontrol emosi dirinya dan emosi terhadap orang lain disekitarnya. Definisi emosional pegawai yaitu dimana perasaan pegawai dan pikiran yang khas, suatu keadaan biologis psikologis dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak. akan tetapi secara umum terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kenyamanan kerja seperti kecerdasan emosional, kepemimpinan dan komitmen afektif pegawainya.

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Perusahaan dapat berkembang merupakan keinginan setiap individu yang berada di dalam organisasi, sehingga diharapkan dengan perkembangan tersebut perusahaan mampu bersaing dan mampu mengikuti kemajuan zaman. Perusahaan seperti halnya organisasi jenis lain, dapat beroperasi karena kegiatan manusia yang terdapat didalamnya (Dahlan, Hasyim, & Hamdani, 2018:57). Agar organisasi tetap bertahan dan dapat mencapai keberhasilan, maka pihak manajemen harus selalu menjaga dan meningkatkan sumber daya yang dimiliki, oleh karena itu diperlukan SDM yang trampil, cakap, berdisiplin, tekun, kreatif, bekerja keras, dan mempunyai komitmen yang tinggi terhadap organisasi.

PT. Travel Kota Bandung merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa Transportasi. PT. Travel Kota Bandung didirikan pada Oktober 2011 yaitu dengan rute awal Bandung Jatinangor. Berawal dari kebutuhan masyarakat akan transportasi yang murah. Seiring dengan waktu yang berjalan animo

masyarakat untuk menggunakan jasa Transportasi PT. Travel Kota Bandung semakin besar karena harga tiket yang terjangkau sesuai dengan daya beli masyarakat pada umumnya, bahkan lebih murah dibandingkan perusahaan jasa Transportasi lain. Dua tahun kemudian PT. Travel Kota Bandung memperluas cakupan layanan dengan membuka rute Bandung-Purwakarta dan Bandung-Jakarta.

Dengan standar pelayanan profesional, PT. Travel Kota Bandung memberikan standar dan kenyamanan kepada penumpang. Keamanan dan kenyamanan menjadi prioritas utama, sehingga Travel Kota Bandung memiliki pelanggan yang loyal untuk selalu menggunakan Travel Kota Bandung sebagai Transportasi mereka untuk berpergian ke luar kota. Dengan tujuan untuk memenuhi kepuasan terhadap pelanggannya sehingga dapat menumbuhkan loyalitas dan menambah jumlah pelanggan bagi PT. Travel Kota Bandung, serta tetap berkomitmen afektif dalam menggunakan jasa Travel Kota Bandung, karena kepuasan pelanggan dapat terwujud apabila perusahaan dapat memenuhi kebutuhan, selera, dan keinginan pelanggan atau sekurang-kurangnya sama seperti yang diharapkan pelanggan.

Saat ini Travel Kota Bandung memiliki banyak travel dan sudah melayani banyak rute-rute di Indonesia. Selain menawarkan kecepatan keberangkat, Travel Kota Bandung memberikan kenyamanan dan kemewahan dibanding perusahaan sejenis. Seperti layanan *free-wifi*, colokan listrik/stop kontak, AC di setiap outletnya dengan memberikan kemewahan tersendiri saat calon penumpang menunggu pemberangkatan. Tak hanya mengantarkan penumpang, Travel Kota Bandung juga menyediakan jasa pengiriman barang dan paket berharga Anda sampai ke tempat

tujuan dalam hitungan waktu yang sangat cepat. Dengan pelayanan yang prima, Travel Kota Bandung menjadi mitra terpercaya.

Fungsi dari travel tersebut adalah memberikan layanan jasa Transportasi darat yang menghubungkan kota satu dengan kota yang lainnya. Travel dan Shuttle merupakan alat Transportasi yang digunakan oleh orang pada umumnya untuk berpergian, karena dengan menggunakan sarana jasa Transportasi Travel maka perjalanan akan lebih efektif dan tidak menyita waktu yang lebih lama, dibandingkan dengan menggunakan sarana transportasi lainnya seperti bus atau kereta api. Berikut ini data tentang rating yang diberikan oleh konsumen Travel di Kota Bandung bisa dilihat di tabel 1.1 Berikut :

**Tabel 1.1**  
**Data Rating Travel di Kota Bandung**

No	Nomor Travel Di Bandung	Rating	Sumber
1	Ninja Travel	5,0	<a href="https://g.co/kgs/SLLykZ">https://g.co/kgs/SLLykZ</a>
2	M-Trans & Travel Bandung	4,9	<a href="https://g.co/kgs/nUPLmq">https://g.co/kgs/nUPLmq</a>
3	Maqdis Travel Bandung	4,8	<a href="https://g.co/kgs/WpYfYi">https://g.co/kgs/WpYfYi</a>
4	Urban's Travel	4,7	<a href="https://g.co/kgs/H2n4L8">https://g.co/kgs/H2n4L8</a>
5	Aya Travel	4,6	<a href="https://g.co/kgs/xvunts">https://g.co/kgs/xvunts</a>
6	Aragon Transport Travel	4,6	<a href="https://g.co/kgs/kxnF91">https://g.co/kgs/kxnF91</a>
7	Raka Trans Swatama	4,6	<a href="https://g.co/kgs/nZGjr4">https://g.co/kgs/nZGjr4</a>
8	Golden Travel	4,5	<a href="https://g.co/kgs/dJU7VK">https://g.co/kgs/dJU7VK</a>
9	Ptrans Travel	4,5	<a href="https://g.co/kgs/fjicRL">https://g.co/kgs/fjicRL</a>
10	Travel Kota Bandung	4,4	<a href="https://g.co/kgs/DDXhfV">https://g.co/kgs/DDXhfV</a>

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa tabel diatas menunjukkan Travel Kota Bandung memiliki ulasan paling banyak 2.154 ulasan, dibandingkan dengan travel lain yang ada di Kota Bandung, dilihat dari banyaknya data rating konsumen yang menggunakan jasa Travel Kota Bandung memiliki permasalahan, maka dari itu penelitian memilih Travel Kota Bandung menjadi bahan penelitian.

Travel Kota Bandung memiliki 14 cabang pemberangkatan. Adapun yang akan penulis sajikan tentang data rating cabang Travel Kota Bandung yaitu,

Soreang, Jatinangor, Baltos, Sumedang, Majalengka, Sadang, Purwakarta, Cianjur, Sukabumi, Pamanukan, Indramayu, Cirebon, Bekasi, Jakarta, bisa dilihat pada tabel

1.2 Sebagai Berikut :

**Tabel 1.2**  
**Data Rating Cabang PT. Travel Kota Bandung**

No	Cabang Travel Kota Bandung	Rute	Rating	Ulasan Konsumen
1	Travel Cianjur	Sukabumi – Cianjur - Bandung	4,6	5
2	Travel Sumedang	Sumedang – Bandung	4,6	44
3	Travel Majalaya	Majalengka- Bandung	4,5	83
4	Travel Pamanukan	Indramayu – Bandung	4,5	55
5	Sadang	Sadang – Pancoran	4,4	1.141
6	Travel Bekasi	Bekasi – Purwakarta	4,4	237
7	Travel Soreang	Soreang – Bandung	4,4	411
8	Travel Indramayu	Indramayu – Pancoran	4,4	74
9	Travel Jakarta	Pancoran – Bandung	4,3	566
10	Travel Jatinangor	Jatinangor – Soreang	4,3	1.326
11	Travel Jatinangor	Jatinangor – Bandung	4,3	1.326
12	Travel Cirebon	Cirebon – Bandung	4,2	57
13	Travel Kota Bandung	Bandung – Sadang – Cikopo	3,9	97

Sumber : <http://Travel.id/>

Berdasarkan Tabel 1.2 menunjukkan bahwa rating Travel Kota Bandung dengan rute Sukabumi – Cianjur – Bandung dan Sumedang – Bandung mendapatkan rating tertinggi, sedangkan rating Travel Kota Bandung rute Bandung – Sadang – Cikopo paling rendah dengan dengan rating 3,9 disini terlihat bahwa adanya masalah di Travel Kota Bandung rute Bandung – Sadang - Cikopo.

Mengingatkan begitu pentingnya Komitmen pegawai yang rendah pada organisasi, akan berdampak pada pegawai itu sendiri dan terhadap organisasi akan tetapi jika komitmen pegawai yang tinggi terhadap organisasi maka akan menimbulkan kinerja organisasi yang tinggi, tingkat absen berkurang, loyalitas

pegawai dan lain-lain. Selain itu, komitmen juga berpengaruh terhadap efektifitas dan efisien organisasi. Karena itu, setiap organisasi berusaha untuk membangun komitmen afektif pegawainya.

Komitmen Afektif dilihat dari bebrerapa faktor yaitu ikatan emosional antara sesama pegawai, identifikasi, dan keterlibatan. Komitmen afektif merupakan salah satu komponen dalam komitmen organisasi yang berkaitan dengan keterikatan emosional, identifikasi, dan merasa terlibat dalam sebuah aktivitas, tujuan, nilai suatu organisasi. Pada tahap ini tujuan dan nilai individu memiliki keselarasan dan kesatuan sehingga akan mempengaruhi individu untuk berdedikasi penuh dan loyalitasnya dan ingin tetap bergabung dengan organisasi serta rendahnya niat untuk keluar dari organisasi. Berikut ini merupakan hasil kuesioner pra-survei mengenai variabel komitmen afektif :

**Tabel 1.3**  
**Hasil Kuesioner Pra Survei Tentang Komitmen Afektif Pegawai PT. Travel Kota Bandung**

No	Dimensi	Frekuensi					Total Skor	Rata-rata
		SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)		
1	Keterikatan Emosional	2	2	17	5	4	83	2,76
2	Identifikasi	0	3	15	6	6	75	2,50
3	Partisipasi	1	2	17	6	4	80	2,66
Total Nilai Rata-Rata Keseluruhan							2,64	
Rata-rata skor = Jumlah skor : Jumlah responden (30) Jumlah skor rata-rata = Total rata-rata :Jumlah pernyataan kuesioner								

Sumber: Hasil pra survey PT. Travel Kota Bandung (2022)

Berdasarkan hasil pra survey ternyata komitmen afektif pegawai pada PT. Travel Kota Bandung dapat dilihat pada Tabel 1.3 dalam kondisi diantara kurang baik. Belum optimalnya komitmen afektif tersebut dilihat dari pernyataan yang memiliki nilai di bawah rata-rata yaitu mengenai dimensi identifikasi, hal ini menunjukkan bahwa pegawai belum memberikan kontribusi kepada perusahaan,

hal ini terlihat dari kinerja pegawai masih kurang maksimal dan juga dari responsive time pegawai tidak sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Mengenai pernyataan kedua yaitu dimensi partisipasi, hal ini menunjukkan bahwa rendahnya komitmen pegawai tersebut terhadap perusahaan, karena dapat dilihat bahwa pegawai masih kurang mementingkan terhadap permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan.

Hal tersebut menunjukkan bahwa kondisi Komitmen Afektif di PT. Travel Kota Bandung belum berjalan dengan baik. Komitmen ini terbentuk sebagai hasil yang mana organisasi dapat membuat karyawan memiliki keyakinan yang kuat untuk mengikuti segala nilai-nilai organisasi, dan berusaha untuk mewujudkan tujuan organisasi sebagai prioritas pertama, dan karyawan akan juga mempertahankan keanggotaannya.

PT. Travel Kota Bandung adalah perusahaan layanan shuttle (point to point) yang mempunyai kewajiban untuk melaksanakan urusan dibidang jasa transportasi di Bandung. Travel Kota Bandung juga memberikan promo gratis tiket pembrangkatan Travel setiap pembelian tiket lebih dari 10 tiket maka bisa ditukarkan kebagian CS yang telah ditetapkan oleh Travel Kota Bandung, yang membuat pelanggan setia kepada Travel Kota Bandung bukan hanya mengejar promo tersebut tetapi konsumen telah larut oleh apa yang Travel Kota Bandung berikan sehingga konsumen setia pada perusahaan jasa transportasi tersebut. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pegawai agar berkomitmen dalam organisasi seperti kecerdasan emosional, kepemimpinan, dll.



Faktor penyebab Komitmen afektif itu sendiri dipengaruhi oleh beberapa faktor, terdiri dari karakteristik pribadi, karakteristik jabatan, pengalaman kerja, serta karakteristik struktur, terutama pengalaman atas kebutuhan psikologis untuk merasa nyaman dalam organisasi dan kompeten dalam menjalankan pekerjaan menurut *Allen dan Mayer (2018:25)*. *Rhoades et al* juga menambahkan bahwa komitmen afektif itu keterikatan emosional individu terhadap organisasi yang menjadi penentu dedikasi dan loyalitas individu. Pegawai juga memiliki keinginan untuk membantu organisasi dalam mencapai tujuan, singkatnya jika sebuah organisasi mampu memilih karyawan dengan nilai yang sama tingginya dengan mereka miliki, maka akan membuat karyawan berkomitmen tinggi pula kepada organisasi.

Karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi akan terus bekerja dalam organisasinya karena mereka menginginkan melakukan hal tersebut. Karena pada dasarnya komitmen ini terdapat kesesuaian nilai antara organisasi dengan pekerjaan dan juga komitmen ini menunjukkan alasan para pekerja untuk tetap bertahan pada pekerjaannya. *Harususilo (2018:178)* juga membuktikan bahwa seorang karyawan yang memiliki komitmen afektif yang tinggi akan memiliki rasa identifikasi yang kuat, rasa memiliki dalam sebuah organisasi, dan dapat memberikan dampak positif bagi organisasi, seperti menurunkan resiko pengunduran diri karyawan, meningkatkan tingkat absensi karyawan, dan karyawan dapat menghargai nilai-nilai perusahaan.

Terdapat beberapa antecedent dari Komitmen Afektif yang telah teridentifikasi antara lain karakteristik personal, karakteristik struktural, karakteristik terkait dengan pekerjaan, dan pengalaman kerja, yang mana

pengalaman kerja memiliki hubungan yang terkuat dan paling konsisten. Karyawan yang telah bekerja cukup lama dalam organisasi yang selalu konsisten dalam ekspektasi yang diharapkan serta pemuasan kebutuhan dasarnya akan cenderung untuk membentuk ikatan afektif yang lebih kuat terhadap organisasi daripada karyawan yang memiliki pengalaman lebih sedikit atau kurang terpuaskan kebutuhannya (Meyer, 2019:201)

Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian pendahuluan terhadap karyawan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi apa saja menurut responden yang mempunyai pengaruh terhadap Komitmen Afektif di PT. Travel Kota Bandung dengan menyebarkan kuesioner Pra survei kepada 30 responden karyawan. Dari hasil Pra survey tersebut bahwa kecerdasan emosional, kepemimpinan dan komitmen afektif adalah kurang bagus oleh karena itu perlu diteliti, berikut adalah datanya yang dapat dilihat dari Tabel 1.4.

**Tabel 1.4**  
**Kondisi Faktor Faktor yang Dapat Mempengaruhi Komitmen Afektif Pada Pegawai PT. Travel Kota Bandung**

No	Variabel	Dimensi	Frekuensi					Skor	Rata-rata
			SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)		
1	Kecerdasan Emosional	Kesadaran Diri	1	10	12	4	3	96	3,2
		Pengaturan Diri	3	6	10	7	4	87	2,9
		Motivasi Diri	3	4	1	8	14	64	2,13
		Mengenali Emosi Orang lain	3	4	6	7	10	73	2,43
		Keterampilan Sosil	4	8	9	6	3	94	3,13
Skor Rata-Rata Kecerdasan Emosional								2,76	
2	Kepemimpinan	Inovator	5	6	8	7	4	91	3,03
		Komunikator	4	8	9	6	3	94	3,13

No	Variabel	Dimensi	Frekuensi					Skor	Rata-rata
			SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)		
		Motivator	2	7	11	6	5	88	2,92
		Kontrol	2	6	10	6	6	79	2,63
Skor Rata-Rata Kepemimpinan								2,93	
3	Kompensasi	Gaji	13	7	5	2	3	115	3,83
		Bonus	17	7	4	1	1	128	4,27
		Insentif	12	9	6	2	1	119	3,97
		Asuransi	14	8	6	1	1	123	4,1
		Tunjangan Hari	15	6	6	2	1	122	4,07
		Fasilitas	16	6	4	2	2	122	4,07
Skor Rata-Rata Kompensasi								4,05	
4	Lingkungan Kerja	Perlengkapan Kerja	9	18	2	1	0	125	4,17
		Pelayanan Kepada Pegawai	8	17	3	2	0	119	4,03
		Kondisi Kerja	14	8	6	1	1	123	4,1
		Hubungan Personal	8	17	4	1	0	122	4,06
Skor Rata-Rata Lingkungan Kerja								4,09	
5	Beban Kerja	Beban Fisik	18	8	0	2	2	128	4,26
		Beban Mental	17	9	0	1	3	126	4,2
		Beban Waktu	14	9	1	4	2	83	3,96
Skor Rata-Rata Beban Kerja								4,14	
6	Motivasi	Kebutuhan untuk Berprestasi	12	6	6	3	3	111	3,7
		Kebutuhan Berafiliasi	10	11	3	3	3	112	3,73
		Kebutuhan Untuk Berkuasa	13	5	5	4	3	111	3,7
Skor Rata-Rata Motivasi								3,71	

Sumber: Hasil pra survey PT. Travel Kota Bandung (2022)

Berdasarkan Tabel 1.4 diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan pegawai mengenai 6 variabel bebas yang mempengaruhi komitmen afektif yang mempengaruhi nilai terendah yaitu kecerdasan emosional dengan hasil skor rata-rata sebesar 2,76 dan

kepemimpinan dengan hasil skor rata-rata sebesar 2,93. Dengan demikian dapat diketahui bahwa yang diduga menjadi penyebab komitmen afektif pada PT. Travel Kota Bandung belum berada pada rantang nilai sangat baik adalah kecerdasan emosional dan kepemimpinan.

Penulis melakukan pra survey di PT. Travel Kota Bandung, penulis mengamati peran pemimpin belum maksimal menciptakan atau menumbuhkan motivasi kepada bawahan. Fenomena saat peneliti melakukan penelitian awal adalah pemimpin belum sepenuhnya memberikan arahan dan bimbingan mengenai tugas kepada bawahannya. Sehingga dapat meningkatkan keterampilan dan kemampuan bawahannya yang dapat menimbulkan komitmen afektif pada pegawai PT. Travel Kota Bandung. Dapat di lihat dari tabel berikut :

**Tabel 1.5**  
**Hasil Kuesioner Pra Survei Tentang Variabel Kecerdasan Emosional**  
**PT. Travel Kota Bandung**

No	Dimensi	Frekuensi					Total Skor	Rata-rata
		SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)		
1	Kesadaran Diri	1	10	12	4	3	96	3,2
2	Pengaturan Diri	3	6	10	7	4	87	2,9
3	Motivasi Diri	3	4	1	8	14	64	2,13
4	Mengenal Emosi Orang Lain	3	4	6	7	10	73	2,43
5	Keterampilan Sosial	4	8	9	6	3	94	3,13
<b>Total Nilai Rata-Rata Keseluruhan</b>								<b>2,76</b>

Sumber : Hasil pra survey PT. Travel Kota Bandung (2022)

Mengacu pada Tabel 1.5 diatas mengenai variabel kecerdasan emosional diperoleh nilai rata-rata sebesar 2,76. Namun demikian terdapat nilai di bawah rata-rata yaitu pada dimensi mengenali emosi orang lain dan memotivasi diri sendiri dengan perolehan nilai masing-masing dimensi yaitu sebesar 2,43 dan 2,13.

Mengenai dimensi memotivasi diri sendiri, dimensi tersebut berada di bawah nilai rata-rata, hal ini dapat disebabkan karena, pegawai di PT. Travel Kota Bandung kurang motivasi diri karena menumpuknya pekerjaan sehingga kurangnya konsentrasi dan kurang bersemangat, maka dari itu pegawai membutuhkan motivasi dari rekan kerja di sekitar lingkungan.

Mengenai dimensi pengenalan emosi orang lain (*empathy*) hasil tersebut menunjukkan tingkat kecerdasan emosional di PT. Travel Kota Bandung belum maksimal. Berdasarkan hasil penyebaran pra survey kepada seluruh pegawai Travel Kota Bandung, hasilnya menunjukkan bahwa pegawai kurang mengenali emosi orang lain karena tidak terbuka kepada para rekan kerjanya mengenai kondisi atau keadaan yang sedang dirasakan, sehingga para rekan kerja tidak dapat merasakan apa yang sedang dirasakan oleh rekannya.

Kecerdasan emosional merupakan fenomena yang masih terbilang baru dalam dunia psikologi industri dan organisasi, akan tetapi penggunaannya dalam dunia kerja saat ini sangat dibutuhkan. Kecerdasan emosional memungkinkan seseorang untuk mengelola emosinya dengan baik, sehingga terekspresikan secara tepat dan efektif, yang pada akhirnya akan membawa orang tersebut mampu bekerja sama dengan lancar menuju sasaran dan tujuan organisasi. Menurut Goleman (2017:87) bahwa kecerdasan emosional itu kemampuan seseorang untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengandalkan dorongan hati dan tidak berlebih-lebihan dalam kesenangan.

Kecerdasan emosional pada umumnya dianggap sebagai kombinasi kompetensi emosional dan interpersonal yang mempengaruhi perilaku, pemikiran dan interaksi seseorang dengan orang lain. Survey yang pernah dilakukan oleh

peneliti membuktikan bahwa masalah yang timbul dalam integritas orang-orang ke dalam organisasi adalah akibat kecerdasan emosional yang kurang berkembang, mereka tidak memiliki pengalaman kedewasaan. Dan mereka lebih fokus pada pendidikan, yang diperlukan untuk mengembangkan keahlian-keahliannya di usia muda, bahkan bergantung kepada keahlian teknis atau kursus-kursus, untuk memudahkan mereka masuk ke dalam suatu organisasi.

Selanjutnya akan dijabarkan hasil kuesioner mengenai variabel kepemimpinan yang dapat dilihat pada table 1.6 berikut ini :

**Tabel 1.6**  
**Hasil Kuesioner Pra Survei Tentang Kepemimpinan PT. Travel Kota Bandung**

No	Dimensi	Frekuensi					Total Skor	Rata-rata
		SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)		
1	Inovator	5	6	8	7	4	91	3,03
2	Komunikator	4	8	9	6	3	94	3,13
3	Motivator	2	7	11	6	5	88	2,92
4	Kontroler	2	6	10	6	6	79	2,63
Total Nilai Rata-Rata Keseluruhan								2,93

Sumber : Hasil pra survey PT. Travel Kota Bandung (2022)

Tabel 1.6 menunjukkan hasil kuesioner mengenai variabel kepemimpinan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 2,93. Namun demikian terdapat nilai di bawah rata-rata yaitu pada dimensi motivator dan kontroler dengan perolehan nilai dimensi yaitu sebesar 2,92 dan 2,63.

Hal ini menunjukkan bahwa pimpinan di PT. Travel Kota Bandung masih dalam memberikan imbalan, yang dimaksud disini yaitu dalam hal memberikan imbalan seperti *reward* kepada para pegawai yang telah menyelesaikan tugasnya dengan baik terlihat dari pegawai yang berprestasi dalam kinerjanya dengan pegawai yang biasa-biasa saja akan tetapi kompensasi yang diberikan

sama.kurangnya pimpinan dalam memberikan pengawasan terhadap karyawan atau bawahannya. Permasalahan lain juga pemimpin masih kurangnya pimpinan dalam memberikan pengawasan terhadap karyawan atau bawahannya.

Ketika bawahan berpikir pemimpin mereka adalah dapat dipercaya, hubungan yang harmonis dan stabil dapat terbentuk. Pekerjaan yang puas dapat dengan antusias mengikuti dan mendukung pimpinan mereka dan mengarahkan lebih banyak upaya untuk membantu mencapai tujuan organisasi (Dirks & Ferrin, 2018:95). Pemimpin memiliki peran penting dalam lingkungan organisasi, dan gaya pengawasan yang di adopsi oleh para pemimpin secara langsung atau tidak langsung dapat mempengaruhi sikap dan perilaku karyawan.

Dengan pengaruh dari pemimpin yang baik dalam mengambil keputusan dan resiko nantinya yang akan dialami. Pimpinan juga harus mengetahui seberapa jauh kemampuan diri dari pegawai nya, untuk dapat meningkatkan kinerja pegawai bisa dengan mengenali potensi dari diri para pegawai, serta memberi motivasi sebagai mana tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan, agar pegawai mempunyai semangat kerja yang baik dan bekerja secara optimal. Seorang pemimpin juga dituntut untuk dapat menggerakkan para pegawai dengan jalan membimbing, membina, mengatur, maupun bekerja dengan semangat serta dapat menciptakan adanya kerjasama diantara para pegawai guna mencapai tujuan yang diharapkan.

Kepercayaan pada signifikansi kepemimpinan tersebut memiliki proses jangka panjang dan interaksi timbal balik antara para pemimpin dan pengikut mereka (Dirks & Ferrin, 2020:119). Tingkat kepercayaan dapat mempengaruhi

tingkat pertukaran sosial, memprediksi perilaku pengikut. (M. Podsakoff et al., 2019:154) mengatakan bahwa ketika bawahan merasa mendapat dukungan, kepercayaan, dari atasan mereka, mereka akan mengembangkan tanggung jawab untuk membalasnya dengan perilaku yang baik dan hasil pekerjaan yang layak. Sebaliknya ketika bawahan memiliki pemimpin yang tidak diinginkan, hubungan antara bawahan dan atasan akan cenderung menunjukkan perilaku yang merugikan.

Oleh karena itu kepercayaan pada pemimpin dapat memotivasi karyawan untuk bekerja secara efisien. Perhatian dan dukungan para pemimpin juga dapat mendorong karyawan untuk berkontribusi pada organisasi dengan hati yang positif dan sikap (*Barunch*, 2018:76). Kepercayaan pada pemimpin adalah pernyataan psikologi yang terjadi ketika anda menyetujui untuk membuat diri anda sendiri menjadi rentan terhadap orang lain. Oleh karena itu kepemimpinan dapat meningkatkan keterikatan emosional karyawan dengan organisasi mereka (Colquitt et al., 2019:106) kepercayaan pada pemimpin berpengaruh positif terhadap komitmen afektif.

Dari karakteristik pemimpin yang khas mampu memberikan contoh yang positif kepada bawahannya sehingga bawahannya mengidentifikasi perilaku positif berupa menanggung resiko bersama dan menanamkan rasa bangga bawahan terhadap pemimpin organisasi (Mujiasir, 2018:221). Kepemimpinan cenderung meningkatkan harga diri dan nilai kerja pengikut dengan menjadi anggota dari pemimpin sehingga dapat meningkatkan komitmen mereka terhadap organisasi (Chan dan Mak., 2017:43). Dapat menyimpulkan hasil bangga menjadi pengikut sepenuhnya memediasi hubungan antara



kepemimpinan dengan komitmen organisasi, dimana pengaruh tersebut lebih kepada komitmen afektif pengikutnya.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, sesuai dengan fenomena permasalahan yang terjadi pada pegawai di PT. Travel Kota Bandung komitmen afektif pegawai masih tergolong rendah. Diketahui beberapa faktor variabel yang diduga bermasalah mengenai komitmen afektif diantaranya kecerdasan emosional dan kepemimpinan, oleh karena itu penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul : **“PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KEPEMIMPINAN TERHADAP KOMITMEN AFEKTIF PADA PT. TRAVEL KOTA BANDUNG”**.

## **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah**

Identifikasi dan rumusan masalah penelitian ini diajukan untuk merumuskan dan menjelaskan mengenai permasalahan yang ada yang memudahkan dalam proses penelitian dan selanjutnya memudahkan untuk memahami hasil penelitian yang mencakup kedalam penelitian yang meliputi faktor-faktor yang diindikasikan mempengaruhi komitmen afektif pegawai pada PT. Travel Kota Bandung yaitu pada kecerdasan emosional dan kepemimpinan.

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian yang telah dibahas serta hasil wawancara diatas, dapat diidentifikasi masalah-masalah yang muncul pada penelitian yang sedang dilakukan di PT. Kota Bandung dapat membantu penulis dalam mengidentifikasi masalah yang terjadi yaitu sebagai berikut :

1. Kecerdasan Emosional
  - a. Pegawai di PT. Travel Kota Bandung kurang motivasi diri
  - b. Pegawai di PT. Travel Kota Bandung kurang mengenali emosi orang lain.
2. Kepemimpinan
  - a. Pemimpin masih kurang dalam memberikan pengawasan di dalam memimpin.
  - b. Pemimpin masih kurang dalam memberikan imbalan kepada pegawai yang berprestasi.
3. Komitmen Afektif
  - a. Pegawai belum memberikan kontribusi kepada perusahaan.
  - b. Pegawai masih kurang mementingkan permasalahan yang dihadapi perusahaan.

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang penelitian yang telah di uraikan tersebut dapat dirumuskan masalah-masalah yang muncul pada penelitian yang sedang dilakukan di PT. Travel Kota Bandung yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana Kecerdasan Emosional pada PT. Travel Kota Bandung.
2. Bagaimana Kepemimpinan pada PT. Travel Kota Bandung
3. Bagaimana Komitmen Afektif pegawai pada PT. Travel Kota Bandung
4. Seberapa besar pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kepemimpinan terhadap Komitmen Afektif pada PT. Travel Kota Bandung baik secara simultan maupun secara parsial.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penulis melakukan sebuah penelitian di PT. Travel Kota Bandung adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Kecerdasan Emosional di PT. Travel Kota Bandung.
2. Kepemimpinan pada pegawai di PT. Travel Kota Bandung.
3. Komitmen Afektif di PT. Travel Kota Bandung.
4. Besarnya pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kepemimpinan terhadap Komitmen Afektif PT. Travel Kota Bandung.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian yang penulis lakukan ini pada dasarnya mengandung dua kegunaan, dua kegunaan tersebut yaitu sebagai kegunaan teoritis dan juga kegunaan praktis. Dibawah ini adalah kegunaan dalam penelitian ini yaitu:

#### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Kegunaan teoritis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Melakukan penelitian ini peneliti berharap agar penelitian dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis serta menambah ilmu yang didapatkan selama melakukan proses perkuliahan.
2. Penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar studi untuk perbandingan dan referensi bagi penelitian lain yang sejenis dan diharapkan untuk penelitian yang selanjutnya bisa lebih baik.

### 1.4.2 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis
  - a. Sebagai pembelajaran bagi peneliti agar lebih mengetahui mengenai kecerdasan emosional di PT. Travel Kota Bandung.
  - b. Peneliti lebih memahami mengenai kepemimpinan di PT. Travel Kota Bandung.
  - c. Menjadi lebih mengetahui mengenai masalah bidang sumber daya manusia, khususnya pada komitmen afektif di PT. Travel Kota Bandung.
2. Bagi Perusahaan / Instansi
  - a. Penelitian ini dapat membantu instansi dalam meningkatkan kecerdasan emosional yang tinggi di PT. Travel Kota Bandung.
  - b. Penelitian ini diharapkan dapat membantu instansi dalam upaya meningkatkan kepemimpinan yang baik di PT. Travel Kota Bandung.
  - c. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan instansi sebagai bahan pertimbangan untuk lebih meningkatkan komitmen afektif di PT. Travel Kota Bandung.
3. Bagi Pihak lain
  - a. Sebagai masukan bagi penulis lain yang sedang melakukan penelitian dengan bidang kajian yang sama
  - b. Sebagai referensi bagi penelitian-penelitian lain yang sejenis
  - c. Diharapkan penelitian ini dapat menjadikan perbandingan untuk penelitian sejenisnya.