

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia sebagai salah satu faktor terpenting dalam organisasi yang harus terus dikembangkan dan tidak dapat digantikan oleh teknologi apapun. Sumber daya manusia yang baik bagi organisasi adalah pegawai yang mampu bekerja sama dengan tata cara organisasi, terarah dan terkoordinir oleh organisasi untuk tercapainya visi dan misi organisasi. Sumber daya manusia harus memiliki akal, pikiran, perasaan, keinginan, kemampuan keterampilan, pengetahuan, karya, inovasi dan harapan sehingga menjadi sebuah potensi positif dalam mencapai tujuan organisasi. Selain itu, diperlukan pula pengelolaan sumber daya manusia, yaitu pengelolaan kepuasan kerja pegawai. Pegawai yang memiliki kepuasan kerja yang baik dapat bekerja sesuai *passion*, dengan senang hati serta memiliki etos kerja yang tinggi.

Dewasa ini berbagai organisasi mulai dari organisasi multinasional yang paling besar sampai organisasi domestik yang paling kecil, mengakui bahwa manajemen sumber daya manusia sangat menentukan dalam mencapai keberhasilan perusahaan. Berbagai faktor yang mempengaruhi perkembangan suatu organisasi diamati dan dilakukan evaluasi untuk menciptakan kualitas kerja yang baik. Pencapaian kualitas kerja yang baik didukung dengan kepuasan kerja pegawai dalam organisasi tersebut. Kepuasan kerja di dalam sebuah pekerjaan berarti suatu bentuk kepuasan yang dinikmati dalam pekerjaan seperti memperoleh hasil kerja, perlakuan, dan suasana lingkungan kerja yang baik. Pegawai yang menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan akan lebih mengutamakan pekerjaannya dari balas jasa, walaupun di sisi lain balas jasa itu menjadi hal yang penting. Adanya kepuasan kerja akan mempengaruhi aspek-aspek yang melingkupi kepuasan kerja itu sendiri.

Dalam kondisi seperti ini, organisasi dituntut untuk memberdayakan dan mengoptimalkan seluruh sumber daya yang dimiliki, termasuk sumber daya manusia. Mengelola sumber daya manusia di suatu instansi dengan berbagai ragam sifat, sikap dan kemampuan manusia agar mereka dapat bekerja menuju

satu tujuan yang direncanakan organisasi. Sumber daya manusia sebagai pelaku organisasi mempunyai perbedaan dalam sikap dan pengalaman. Perbedaan tersebut menyebabkan tiap individu yang melakukan kegiatan dalam organisasi mempunyai kemampuan kerja atau kinerja (*performance*) yang berbeda pula.

Dalam hal ini, seorang pegawai harus diberitahu tentang hasil pekerjaannya dalam arti baik, sedang ataupun kurang. Pegawai akan terdorong untuk berperilaku baik atau memperbaiki serta mengikis kinerja di bawah standar. Sumber daya manusia yang berbakat, berkualitas, bermotivasi tinggi dan mau bekerjasama dalam tim menjadi kunci keberhasilan organisasi. Pencapaian prestasi kerja pegawai sebagai pelaku organisasi sangat berdampak pada kepuasan kerja pegawai.

Setiap individu yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri individu itu sendiri. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan.

Kepuasan Kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini terlihat dalam sikap positif pegawai terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai pada dasarnya secara praktis berasal dari faktor yang berasal dalam diri pegawai dan dibawa oleh pegawai sejak mulai bekerja di tempat pekerjaannya dan faktor-faktor yang berasal dari hal-hal yang bermasalah dari luar diri pegawai, antara lain interaksi dengan pegawai lain dan sebagainya.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja seorang pegawai dan memperoleh prioritas bagi segenap pegawai adalah kemampuan memotivasi diri sendiri, mengatasi frustrasi, mengontrol desakan hati, mengatur suasana hati, berempati, dan kemampuan bekerjasama. Kecerdasan emosional sebagai kemampuan mengetahui perasaan sendiri dan perasaan orang lain, mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain serta menggunakan perasaan tersebut menuntun pikiran dan perilaku seseorang. Namun di sejumlah organisasi, apakah itu organisasi pemerintah, sosial politik, maupun

pendidikan, kecerdasan emosional seringkali belum memperoleh porsi penanganan tersendiri.

Kecerdasan Emosional menggambarkan kemampuan seseorang dalam mengendalikan, menggunakan atau mengekspresikan emosi dengan suatu cara sehingga menghasilkan sesuatu yang baik. Seseorang yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi akan lebih mudah beradaptasi dengan lingkungan kerja. Kecerdasan emosional bersangkutan dengan kapasitas untuk menerima emosi, memahami informasi dari emosi, dan mampu mengatur emosi. Pegawai yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi mampu mengembangkan strategi untuk mengatasi konsekuensi yang mungkin timbul dari stres. Kecerdasan emosional keluar jika individu menggunakan kompetensinya pada waktu dan tempat yang tepat.

Individu yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi mampu memahami dirinya sendiri dan emosi orang lain. Setiap individu dalam suatu organisasi memiliki emosi yang baik, cenderung memiliki kemauan dan meningkatkan kualitasnya dalam bekerja. Kecerdasan emosional terdiri dari satu kemampuan untuk mengenali pengakuan emosional dan mengatur emosional.

Karakteristik Pekerjaan merupakan salah satu faktor yang menentukan kesesuaian orang dengan suatu bidang pekerjaan tertentu dan memungkinkan seseorang untuk lebih berhasil dalam bidang yang ditekuninya. Dengan pemahaman terhadap karakteristik pekerjaan diharapkan pegawai tersebut akan semakin berorientasi dibidang pekerjaannya. Pegawai akan menekuni dengan konsentrasi dan tanggung jawab yang disertai perasaan senang sampai diperoleh hasil yang memuaskan dengan kualitas yang baik, dan akan berusaha semaksimal mungkin untuk mengembangkan diri agar mencapai prestasi tinggi dalam organisasi.

Unit Pengelola Taman Margasatwa Ragunan memiliki visi untuk mewujudkan Taman Margasatwa Ragunan sejajar dengan kebun binatang di kota-kota besar di negara maju yang dihuni oleh satwa yang sejahtera. Dengan jumlah inventaris satwa pada tahun 2015 sebanyak 2.025 ekor, jumlah pengunjung sebanyak 5.156.901 orang dan jumlah pegawai lebih dari 600 pegawai. Oleh karena itu faktor Sumber Daya Manusia Unit Pengelola Taman Margasatwa

Ragunan Dinas Kehutanan Provinsi DKI Jakarta menjadi salah satu faktor kunci dalam keberhasilan organisasi untuk meningkatkan kenyamanan baik terhadap pegawai, khususnya perawat satwa, satwa itu sendiri maupun peningkatan pelayanan terhadap pengunjung. Organisasi sangat berkepentingan dalam menciptakan Sumber Daya Manusia yang berkualitas, memiliki keterampilan serta berdaya saing tinggi dalam memberikan pelayanan yang optimal.

Iklm Kerja sebagai perangkat yang mampu menggambarkan keadaan sebuah organisasi, membedakannya dengan yang lain dan mempengaruhi keadaan individu di dalam organisasi tersebut. Iklim kerja berasal dari perilaku dan hal-hal yang menjadi kebiasaan di dalam organisasi, serta dirasakan pula oleh anggota organisasi. Keadaan ini berperan untuk menafsirkan situasi dan berlaku sebagai sumber penekanan dalam hal pengarahan aktivitas. Iklim kerja yang baik dalam sebuah organisasi dapat berpengaruh spesifik pada kualitas suatu organisasi dimana hal tersebut menjadi sebuah metode tersendiri dalam mencapai visi misi organisasi. Pencapaian tersebut berdampak positif langsung pada kepuasan kerja karyawan terhadap organisasi.

Menurut Ibu Dina Himawati, SE, selaku kepala Unit Pengelola Taman Margasatwa Ragunan Dinas Kehutanan Provinsi DKI Jakarta menyatakan bahwa kepuasan kerja perawat satwa masih perlu ditingkatkan. Seharusnya tunjangan kinerja yang diberikan kepada perawat satwa berbanding lurus dengan kinerja, tetapi pada kenyataannya sebagian besar perawat satwa bekerja hanya sebagai rutinitas saja, belum seperti yang diharapkan oleh organisasi. Sebagian besar perawat satwa belum memiliki inovasi dan kreatifitas yang mendukung pekerjaannya, mereka cenderung hanya menjalankan kewajiban saja. Selain hal tersebut berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan, belum optimalnya kepuasan kerja perawat satwa disamping mengakibatkan menurunnya kinerja juga membuat *turnover* ke Satuan Kerja Perangkat Daerah yang lain.

Kecerdasan Emosional perawat satwa di Unit Pengelola Taman Margasatwa Ragunan juga masih perlu diperhatikan. Hal ini ditandai dengan masih adanya perilaku perawat satwa yang terlambat masuk kantor, perawat satwa yang pulang kantor lebih awal, perawat satwa yang menggunakan jam kerja dan peralatan kantor untuk kepentingan pribadi, adanya perawat satwa yang mudah marah

ketika menghadapi masalah atau ditegur atasan, dan perilaku – perilaku sejenis lainnya yang berdampak buruk terhadap organisasi.

Demikian pula dengan Karakteristik Pekerjaan yang unik di Unit Pengelola Taman Margasatwa Ragunan. masih perlu penanganan yang optimal. Hal tersebut ditandai dengan adanya perawat satwa yang masih perlu untuk terus meningkatkan berbagai keterampilan menangani satwa liar yang beragam jenis, memelihara dan merawat sesuai dengan *behavior* masing–masing satwa, serta perawat satwa yang belum bisa melakukan interpretasi terkait beraneka ragam satwa terhadap pengunjung.

Saat ini organisasi di Unit Pengelola Taman Margasatwa Ragunan memantapkan diri untuk mengadakan perubahan, hal utama yang menjadi fokus perubahan adalah perubahan di dalam internal organisasi tersebut. Perubahan di dalam internal organisasi berkaitan dengan sumber daya manusia, kebijakan organisasi, ataupun keadaan situasional di organisasi tersebut. Salah satu hal yang berpengaruh adalah iklim kerja yang disekitar pegawai, khususnya perawat satwa.

Kurangnya Kecerdasan Emosional perawat satwa, kurangnya penanganan Karakteristik Pekerjaan yang unik, serta belum optimalnya penciptaan Iklim Kerja yang positif dapat menimbulkan Kepuasan Kerja yang rendah pada perawat satwa di Unit Pengelola Taman Margasatwa Ragunan sehingga dapat memicu perawat satwa tidak bekerja dengan efektif.

Dari gambaran dan kondisi yang terjadi, maka penulis memilih judul dalam penelitian ini adalah **“Pengaruh Kecerdasan Emosional, Karakteristik Pekerjaan dan Iklim Kerja terhadap Kepuasan Kerja Perawat Satwa di Unit Pengelola Taman Margasatwa Ragunan Dinas Kehutanan Provinsi DKI Jakarta”**.

I.2 Pembatasan Masalah

Mengingat luasnya cakupan masalah, keterbatasan waktu dan biaya penelitian yang cukup besar maka penulis lebih memfokuskan pada permasalahan seputar Kecerdasan Emosional, Karakteristik Pekerjaan, dan Iklim Kerja sebagai faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja perawat satwa di Unit Pengelola Taman Margasatwa Ragunan Dinas Kehutanan Provinsi DKI Jakarta. Penelitian

ini dilakukan mulai April 2017 sampai dengan Agustus 2017 dengan subjek penelitian adalah perawat satwa di Unit Pengelola Taman Margasatwa Ragunan Dinas Kehutanan Provinsi DKI Jakarta.

I.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Apakah Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja perawat satwa di Unit Pengelola Taman Margasatwa Ragunan Dinas Kehutanan Provinsi DKI Jakarta ?
- b. Apakah Karakteristik Pekerjaan berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja perawat satwa di Unit Pengelola Taman Margasatwa Ragunan Dinas Kehutanan Provinsi DKI Jakarta ?
- c. Apakah Iklim Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja perawat satwa di Unit Pengelola Taman Margasatwa Ragunan Dinas Kehutanan Provinsi DKI Jakarta ?
- d. Apakah Kecerdasan Emosional, Karakteristik Pekerjaan, dan Iklim Kerja berpengaruh secara bersama – sama terhadap Kepuasan Kerja perawat satwa di Unit Pengelola Taman Margasatwa Ragunan Dinas Kehutanan Provinsi DKI Jakarta ?

I.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

I.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui pengaruh antara Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan Kerja perawat satwa di Unit Pengelola Taman Margasatwa Ragunan Dinas Kehutanan Provinsi DKI Jakarta.
- b. Untuk mengetahui pengaruh antara Karakteristik Pekerjaan terhadap Kepuasan Kerja perawat satwa di Unit Pengelola Taman Margasatwa Ragunan Dinas Kehutanan Provinsi DKI Jakarta.

- c. Untuk mengetahui pengaruh antara Iklim Kerja terhadap Kepuasan Kerja perawat satwa di Unit Pengelola Taman Margasatwa Ragunan Dinas Kehutanan Provinsi DKI Jakarta.
- d. Untuk mengetahui pengaruh secara bersama - sama antara Kecerdasan Emosional, Karakteristik Pekerjaan dan Iklim Kerja terhadap Kepuasan Kerja perawat satwa di Unit Pengelola Taman Margasatwa Ragunan Dinas Kehutanan Provinsi DKI Jakarta.

I.4.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

a. Manfaat Teoritis

Secara akademis dapat digunakan sebagai bahan literatur mengenai kajian manajemen tentang pengaruh Kecerdasan Emosional, Karakteristik Pekerjaan, dan Iklim Kerja terhadap Kepuasan Kerja perawat satwa di Unit Pengelola Taman Margasatwa Ragunan Dinas Kehutanan Provinsi DKI Jakarta.

b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi Instansi, diharapkan menjadi bahan masukan dan evaluasi untuk menentukan pengambilan keputusan dalam rangka meningkatkan Kepuasan Kerja perawat satwa di Unit Pengelola Taman Margasatwa Ragunan Dinas Kehutanan Provinsi DKI Jakarta.
- 2) Bagi Peneliti diharapkan dapat menambah wawasan khususnya dalam mendalami ilmu yang diterima pada saat melaksanakan perkuliahan dan diharapkan penelitian ini dapat memperkaya hasil penelitian dan bahan referensi Program Pasca Sarjana Magister Manajemen di Universitas pembangunan Nasional “ Veteran “ Jakarta.