

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Keberadaan sumber daya manusia di dalam suatu organisasi memegang peranan sangat penting karena tenaga kerja memiliki peran yang besar untuk menjalankan aktivitas organisasi. Dengan demikian, unsur sumber daya manusia jadi faktor kunci yang harus dipertahankan suatu organisasi sejalan dengan tuntutan yang senantiasa dihadapi organisasi untuk menjawab setiap tantangan yang ada. Oleh karena itu, upaya untuk mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas merupakan langkah utama tujuan organisasi.

Keberhasilan suatu instansi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu pegawainya. Setiap instansi akan selalu berusaha untuk mendapatkan kinerja terbaik dari pegawainya, dengan harapan apa yang menjadi tujuan Instansi akan tercapai. Mangkunegara (2005: 67) berpendapat bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh sepegawai pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja adalah suatu yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi dari suatu aktivitas menyelesaikan sesuatu yang memerlukan tenaga dan keterampilan tertentu. Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu organisasi adalah kinerja pegawai.

Kinerja pegawai merupakan suatu hal yang sangat penting dalam organisasi untuk mencapai tujuannya. Oleh karena itu, salah satu indikator keberhasilan organisasi adalah kinerja yang baik. Tercapainya tujuan organisasi tidak hanya tergantung pada aspek fisik seperti peralatan modern, sarana dan prasarana yang lengkap, tetapi justru lebih tergantung pada sumber daya manusia yang melaksanakan pekerjaan tersebut. Setiap organisasi akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawai, dengan harapan apa yang menjadi tujuan organisasi akan tercapai (Nova, 2016:2). Kinerja pegawai tidak hanya dilihat dari kemampuan kerja, tetapi juga kemampuan menguasai dan mengelola diri sendiri serta

kemampuan dalam membina hubungan dengan pegawai lain. Kemampuan tersebut disebut dengan *emotional intelligence* atau kecerdasan emosional (Rajak *et al.*, 2019:3).

Kecerdasan emosional adalah suatu bentuk kecerdasan yang berkaitan dengan sisi kehidupan emosi, seperti kemampuan untuk menghargai dan mengelola emosi diri dan pegawai lain, untuk memotivasi diri sesepegawai dan mengekang impuls, dan untuk mengatasi hubungan interpersonal secara efektif. Dalam dunia kerja, sepegawai pegawai yang mempunyai kecerdasan emosional yang tinggi sangat diperlukan dalam suatu pelayanan. Menurut Goleman (2005:185) kecerdasan emosional adalah sebagai kemampuan untuk mengenali perasaan pada diri sendiri terhadap perasaan pegawai lain untuk memotivasi, untuk mengelola emosi baik pada diri sendiri maupun pegawai lain. Pertanyaan ini diperkuat dengan hasil penelitian tentang kecerdasan emosional dilakukan oleh Mustafa dan Agus (2007:190) yang mengkaji tentang pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja dengan hasil penelitian setelah melakukan analisis fenesisal, dimensi kecerdasan emosional seperti kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati dan keterampilan sosial secara serentak mempunyai pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap kinerja.

Goleman (2005:185) mengungkapkan bahwa kontribusi kecerdasan intelektual atau IQ bagi keberhasilan sesepegawai hanya sekitar 20% sisanya 80% ditentukan oleh serumpun faktor yang disebut kecerdasan emosional. Dalam kenyataannya sekarang ini dapat dilihat bahwa pegawai yang ber-IQ tinggi belum tentu sukses dan belum tentu hidup bahagia. Pegawai yang ber-IQ tinggi dengan emosi yang tidak stabil dan mudah marah seringkali keliru dalam menentukan dan memecahkan persoalan hidup karena tidak dapat berkonsentrasi. Emosinya yang berkembang, tidak terkuasai sering membuatnya berubahubah dalam menghadapi persoalan dan bersikap terhadap pegawai lain, sehingga banyak menimbulkan konflik. Emosi yang kurang terolah juga dengan mudah menyebabkan pegawai lain itu kadang sangat bersemangat menyetujui sesuatu, tetapi dalam waktu singkat berubah menolaknya, sehingga mengacaukan kerja sama yang disepakati bersama pegawai lain, dengan demikian berakibat pada munculnya kegagalan.

Beberapa pegawai yang memiliki IQ tidak tinggi, namun karena ketekunan dan emosinya yang seimbang, maka beberapa pegawai tersebut sukses dalam bekerja. Pegawai yang memiliki kecerdasan emosional tinggi akan berupaya untuk menciptakan keseimbangan diri dan lingkungannya, mengusahakan kebahagiaan dari dalam dirinya sendiri, dapat mengubah sesuatu yang buruk menjadi lebih baik, serta mampu bekerja sama dengan pegawai lain yang mempunyai latar belakang yang beragam. Ini berarti pegawai yang cerdas secara emosi akan dapat menampilkan kemampuannya sosialnya, dengan kata lain kecerdasan emosional sesepegawai terlihat dari tingkah laku yang ditunjukkannya.

Asumsi ini diperkuat dengan adanya penjelasan bahwa jika kecerdasan sesepegawai tidak hanya bersifat teoritik saja, akan tetapi juga harus dibuktikan secara nyata dalam kehidupan sehari-hari. kecerdasan emosional merupakan kapasitas manusiawi yang dimiliki oleh sesepegawai dan sangat berguna untuk menghadapi, memperkuat diri, atau mengubah kondisi kehidupan yang tidak menyenangkan menjadi suatu hal yang wajar untuk diatasi (Widiyaningrum, 2016:4).

Penelitian yang dilakukan oleh Fauzi et al., (2020:151) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Selain itu, penelitian lain yang dilakukan oleh Adrizal dan Putri (2020:94) dan Rajak et al., (2019:13) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan kecerdasan emosional yang baik, maka akan semakin tinggi tingkat kinerja pegawai. Sebaliknya semakin rendah kecerdasan emosional maka semakin rendah pula tingkat kinerja pegawai. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Mustika (2018:146) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Selain kecerdasan emosional, salah satu faktor yang juga mempengaruhi kinerja pegawai diantaranya yaitu motivasi kerja (Zulkarnain (2016:174).

Menurut Sarinadi (2014:2) motivasi sebagai pendorong atau penggerak perilaku ke arah pencapaian tujuan merupakan suatu siklus yang terdiri dari tiga elemen, yaitu adanya kebutuhan (*need*), dorongan untuk berbuat dan bertindak (*drives*), dan tujuan yang

diinginkan (*goals*). Dorongan tersebut komponennya berupa arah perilaku (kerja untuk mencapai tujuan), dan kekuatan perilaku (seberapa kuat usaha individu dalam bekerja). Hasibuan (2009) berpendapat bahwa motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat, dan antusias mencapai hasil yang optimal. Dalam teori Herzberg, motivasi banyak dipengaruhi oleh faktor intrinsik dan ekstrinsik. Faktor intrinsik berasal dari dalam diri sesepegawai dan faktor ekstrinsik berasal dari luar seperti lingkungan dan organisasi dapat membentuk pribadi pegawai yang membantu dalam proses pencapaian tujuan organisasi (Siagian, 2011).

Peningkatan motivasi pegawai ini merupakan hal yang sangat berarti bagi setiap organisasi, baik itu organisasi pemerintahan maupun organisasi dilingkungan perusahaan. Sepegawai pegawai yang mempunyai motivasi tinggi dalam bekerja akan memberikan yang terbaik bagi suatu organisasi. Hal inilah yang menyebabkan motivasi sangat memberikan kontribusi yang penting bagi setiap organisasi (Palagia *et al.*, 2012:77).

Penelitian yang dilakukan oleh Palagia *et al.*, (2012), Suranto dan Lestari (2014:159) dan Zulkarnain (2016:174) menemukan bahwa hubungan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai menunjukkan hasil yang positif dan signifikan. Dari penelitian tersebut dapat dikatakan bahwa hubungan antara motivasi dan kinerja berbanding lurus, yang berarti semakin tinggi motivasi pegawai dalam bekerja maka kinerja yang dihasilkan juga tinggi. Sebaliknya, semakin rendah motivasi pegawai dalam bekerja maka kinerja yang dihasilkan juga rendah.

Usaha untuk meningkatkan kinerja pegawai, diantaranya adalah dengan memperhatikan lingkungan kerja. Nitisemito (2001:197) mengungkapkan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugasnya. Sepegawai pegawai yang bekerja di lingkungan kerja yang mendukung pegawai untuk bekerja secara optimal akan menghasilkan kinerja yang baik, sebaliknya jika sepegawai pegawai bekerja dalam lingkungan kerja yang tidak memadai dan tidak mendukung untuk bekerja secara optimal akan membuat pegawai yang bersangkutan menjadi malas, cepat lelah sehingga kinerja pegawai tersebut akan rendah.

Permana (2017:2) menyatakan bahwa lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan para pegawai untuk dapat bekerja optimal. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi emosi pegawai. Jika pegawai menyenangi lingkungan kerja dimana pegawai bekerja, maka pegawai tersebut akan betah di tempat kerjanya untuk melakukan aktivitas sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif dan optimis maka prestasi kerja pegawai juga tinggi. Lingkungan kerja tersebut mencakup hubungan kerja yang terbentuk antara sesama pegawai dan hubungan kerja antar bawahan dan atasan serta lingkungan fisik tempat pegawai bekerja.

Penelitian yang berkaitan dengan lingkungan kerja dilakukan oleh Rahwamati (2014:15) yang menemukan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Selain itu juga penelitian yang dilakukan oleh Saputra (2016:7) mendukung penelitian sebelumnya yang menemukan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa semakin ditingkatkannya lingkungan kerja maka kinerja pegawai semakin meningkat.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Ternate adalah salah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat Ternate. Dalam usaha untuk menemukan masalah yang nantinya akan diangkat dalam penelitian, peneliti melakukan observasi awal terhadap pegawai yang bekerja di PDAM Kota Ternate, dimana observasi yang dilakukan tidak direncanakan terlebih dahulu tetapi langsung dilakukan pada saat awal peneliti memperoleh ijin penelitian dari PDAM Kota Ternate. Observasi awal dilakukan untuk mengetahui kondisi pegawai tanpa adanya rekayasa dan manipulasi aktivitas.

Berdasarkan hasil observasi awal diperoleh beberapa hasil yang menarik, dari beberapa bagian pegawai yang ada di PDAM Kota Ternate, terlihat bahwa pegawai yang memiliki kualitas baik menurut peneliti adalah pegawai bagian teknik. Pendapat peneliti tersebut didukung oleh adanya kecerdasan emosional, motivasi kerja dan lingkungan kerja yang tampak sudah baik dan tertanam dalam diri pegawai, sehingga kinerja yang dilakukan maksimal dan baik pengaruhnya bagi PDAM Kota Ternate. Sedangkan untuk pegawai pada

bagian lain belum memenuhi kecerdasan emosional, motivasi kerja dan lingkungan kerja sekaligus sesuai harapan peneliti. Fenomena yang tampak pada pegawai bagian teknik di PDAM Kota Ternate terkait kecerdasan emosional, motivasi kerja, dan lingkungan kerja dipaparkan dengan jelas sebagai berikut. Adanya kecerdasan emosional yang baik pada diri pegawai bagian teknik di PDAM Kota Ternate dapat dilihat dari cara mereka bersikap pada pegawai lain dan cara mereka dalam bekerja. Terlihat bahwa sebagian besar dari mereka sudah mampu menahan diri terhadap sikap semaunya, dapat mengendalikan diri, serta mempunyai motivasi positif berupa gairah, sikap optimis dan kepercayaan diri dalam bekerja. Kemudian untuk motivasi kerja yang baik yang dimiliki pegawai bagian teknik di PDAM Kota Ternate dapat dilihat dari cara mereka bekerja, dimana terdapat target-target yang sudah dirancang harus dicapai oleh tiap individunya dan juga tim. Dalam pelaksanaannya perusahaan memberikan rangsangan untuk dapat menumbuhkan motivasi pegawainya dengan memberi tambahan dana tunjangan bagi pegawai yang dapat mencapai target yang telah dibuat. Selanjutnya untuk melihat sudah baiknya lingkungan kerja pegawai bagian teknik di PDAM Kota Ternate dapat diketahui berdasarkan hubungan sesama rekan pegawai sudah terorganisir dengan baik. Selain itu bidang-bidang yang ada juga sudah terstruktur dengan baik. Setiap pekerjaan tidak memberatkan salah satu atau sebagian pegawai saja tetapi sudah terbagi rata pada seluruh pegawai.

Berkaitan dengan pemaparan fenomena tersebut yang dipadukan dengan hasil wawancara awal sebelum penelitian menunjukkan adanya sedikit masalah. Masalah tersebut berkaitan dengan kinerja pegawai, dimana terjadi ketidak sinkronan antara hasil observasi awal dengan wawancara yang telah dilakukan. Keadaan tersebut membuat peneliti semakin tertarik untuk mengadakan penelitian terkait kecerdasan emosional, motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap pengaruhnya pada kinerja. Walaupun sebelumnya telah dikemukakan bahwa kinerja pegawai di PDAM Kota Ternate khususnya pegawai bagian teknik sudah baik yang didukung oleh adanya kecerdasan emosional, motivasi kerja, dan lingkungan kerja pegawai yang juga sudah baik tetapi masih dijumpai adanya keluhan-keluhan dari masyarakat bahwa PDAM Kota Ternate belum bekerja

maksimal. Selain itu masyarakat juga berpikir bahwa semua pegawai di PDAM Kota Ternate tidak memandang bagiannya, sama saja dengan pegawai di kantor-kantor pemerintahan lainnya, pegawai hanya bekerja semaunya, tidak memberikan pelayanan yang memuaskan pada masyarakat. Keadaan awal tersebut menimbulkan pertanyaan bagi peneliti bagaimana bisa pandangan masyarakat yang diperoleh dari hasil wawancara awal tidak sinkron dengan hasil observasi awal yang telah dilakukan oleh peneliti sendiri.

Melalui adanya penelitian ini peneliti ingin menunjukkan kebenaran teori-teori yang telah disampaikan oleh para ahli dengan mengamati kondisi fenomena yang nyata di lapangan. Ketika nantinya keadaan di lapangan sudah sesuai dengan harapan dan terbukti sesuai dengan teori teori yang telah disampaikan oleh para ahli maka hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi-referensi untuk penyusunan karya ilmiah dan juga dapat digunakan untuk memotivasi pegawai di PDAM Kota Ternate untuk lebih meningkatkan kualitasnya serta dapat diinformasikan pada masyarakat bahwa pandangan masyarakat terhadap pegawai di PDAM Kota Ternate tidak benar.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang **“Pengaruh Kecerdasan Emosional, Motivasi Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum Kota Ternate”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum Kota Ternate?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum Kota Ternate?
3. Lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum Kota Ternate?

4. Apakah kecerdasan emosional, motivasi kerja dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum Kota Ternate?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah tersebut penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum Kota Ternate.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum Kota Ternate.
3. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum Kota Ternate.
4. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional, motivasi kerja dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum Kota Ternate.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan pada dua aspek, yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi serta kajian untuk menilai pengaruh kecerdasan emosional, motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum Kota Ternate dan dapat melengkapi kajian teoritis yang dapat memperkuat kecerdasan emosional, motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai.

2. Manfaat Praktis

Sebagai pengetahuan tentang pentingnya tanggung jawab sosial terhadap masyarakat.

Penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi pemikiran akan pentingnya kecerdasan emosional, motivasi kerja dan lingkungan kerja untuk meningkatkan kinerja pegawai.