

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LatarBelakang

Rendahnya kualitas sumberdaya manusia (*human resource*) dan bagaimana mengelolanya merupakan salahsatu masalah yang sering dihadap ioleh setiap organisasi. Secara kuantitas sumberdaya manusia dapat digunakan secara efektif dan efisien untuk menentukan tercapainya visi, misi, dan tujuan organisasi. Untuk menciptakan Sumberdaya Manusia yang berkualitas diperlukan kompetensi atau keterampilan pegawai, fasilitas kerja, sumberdaya lainnya. Karenaitu, tantangannya adalah bagaimana menciptakan Sumberdaya Manusia yang dapat menghasilkan kinerja yang optimal untuk mencapai tujuan organisasi (*organizational goals*).

Pada umumnya sebagian besar organisasi yang ada percaya bahwa untuk mencapai suatu tujuan, setiap organisasi harus mengupayakan kinerja pegawai sesuai dengan standar yang ditentukan, karena padadasarnya kinerja pegawai akan sangat berpengaruh terhadap kinerja organisasional secara komprehensif. Namun pada kenyataannya untuk memaksimalkan kinerja pegawai tidaklah semudah itu. Menurut **Amstrong (2009:31)** kinerja adalah hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.

mengelola perpustakaan, dan lain-lain. Hal initentunya dilakukan oleh parapa pegwa iuntuk mendukung pelaksanaan kerja paraa nggota DPRD Kota Ternate. Berdasarkan pengamatan penulis menunjukkan bahwa: 1) masih ada pegawai bekerja belum sesuai dengan tugas dan fungsipokoknya masing, 2) masih adanya pekerjaan yang tidak dapat selesaikan tetap pada waktunya, 3) belum ada kerjasama yang baik, dan 4) hanya pegawai tertentu saja yang mampu menyelesaikan pekerjaan di sekretariat.

Uraian fenomena di atas tentunya dipengaruhi oleh berbagai factor diantaranya kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal. Untuk mencapai kinerja individu yang maksimal maka dibutuhkan sebuah komunikasi efektif yang terjadi dalam organisasi. Goleman (2012:37) menyebut kemampuan tersebut sebagai **Emotional Intelligence** atau kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional menyumbang 80% dari factor penentu kesuksesan seseorang, sedangkan 20% yang lain ditentukan oleh IQ (**Intelligence Quotient**). Hasil penelitian yang dilakukan Al-Kahtani (2013), ada pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja. Hasil penelitian terdahulu Supriadi dan Sefnedi (2017) dan Sulistio, Frans., dan Herdiansyah (2016) menemukan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Namun kecerdasan emosional berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arfara Cristina dan Irene Samanta (2016) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional tidak memberikan pengaruh terhadap aktifitas sumber daya manusia yaitu rekrutmen dan komposisi kelompok kerja. Secara empiris pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja sangat beragam sehingga peneliti tertarik untuk melakukan pengujian kembali untuk memperoleh kejelasan pengaruh dari variabel tersebut.

Selain kecerdasan emosional, komunikasi yang efektif antara atasan dan bawahan maupun rekan sejawat juga diperlukan untuk menghasilkan kinerja yang baik. Menurut **Robbins** dan **Judge** (2013) dengan komunikasi organisasi dapat memelihara motivasi pegawai dengan memberikan penjelasan kepada karyawan tentang apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka mengerjakanny ada apa yang dapat dilakukan karyawan untuk meningkatkan kinerjanya jika sedang berada dibawah standar. Komunikasi disebut efektif atau berhasil apabila makna informasi yang disampaikan oleh pengirim pesan kepada penerima pesan dan makna informasi yang diterima oleh penerima adalah sama (**Ismuhadjar, 2006**).

Pada kenyataannya komunikasi tidak berjalan sesuai dengan harapan, karena pesan yang dikirim tidak dapat tersampaikan dengan baik yang disebabkan karena beberapa factor seperti kurang ketersediaan alat atau fasilitas komunikasi, serta perbedaan penafsiran karena ketidak jelasan dalam penyampaian atau penerimaan pesan, sehingga muncul adanya sebuah miskomunikasi dan tidak jarang pula menimbulkan konflik. Kekurang tepatan atau perbedaan arti di antara yang dimaksudkan oleh sipengirim dengan interpretasi sipenerima dinamakan distorsi (**Muhammad, 2009**). Hasil penelitian menunjukkan bahwa informasi dan arti pesan berubah dari apa yang dimaksudkan, ketika pesan itu melewati individu-individu dalam jaringan komunikasi. Proses komunikasi kebawah, keatas, horizontal dan berbagai arah ada yang terjadi dengan cara yang simultan, secara seri atau berantai. Pesan yang didistribusikan dengan cara yang simultan mudah terkena perubahan dan distorsi bila dibandingkan dengan komunikasi interpersonal (**Muhammad,2009**).

Komunikasi memegang peranan penting dalam suatu interaksisosial dimana komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia, oleh karena itu komunikasi akan sangat berpengaruh dalam dunia kerja. Semakin efektif komunikasi yang dibina, maka semakin produktif juga karyawan dalam menjalankan tugasnya. Sebelum komunikasi berlangsung, kita memerlukan tujuan, yang dinyatakan sebagai pesan yang harus disampaikan dari sumber (pengirim) ke penerima. Pesan itu dikodekan (diubah kedalam bentuk simbolik) dan diteruskan melalui sejumlah medium (saluran) kepenerima, yang menerjemahkan ulang (**decoded**) pesan yang dimulai oleh pengirim. Hasilnya adalah pentransferan makna dari satu orang ke orang lain (**Robbins, 2006**).

Komunikasi yang tidak baik mempunyai dampak yang luas terhadap kehidupan organisasi, misalnya konflik antar karyawan, dan sebaliknya komunikasi yang baik dapat meningkatkan saling pengertian, kerja sama dan juga kepuasan kerja. Mengingat yang bekerja sama dalam suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan merupakan sekelompok sumber daya manusia dengan berbagai karakter, maka komunikasi yang terbuka harus dikembangkan dengan baik. Dengan demikian masing-masing karyawan dalam organisasi mengetahui tanggung jawab dan wewenang masing-masing. Karyawan yang mempunyai

kompetensi komunikasi yang baik akan mampu memperoleh dan mengembangkan tugas yang diembannya, sehingga tingkat kinerja karyawan menjadi semakin baik. Hasil penelitian **Rusmalinda, Sinta., Saputri, MarheniEka., (2016) dan Khrisnanto, Iwan., dan Pratomo, Aditya., (2017)** menemukan ada pengaruh positif komunikasi interpersonal terhadap kinerja.

Berdasarkan nuraian fenomena tersebut dan adanya perbedaan dalam penelitian menyebabkan peneliti ingin melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Kecerdasan Emosional, dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai pada Sekretariat DPRD Kota Ternate”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Sekretariat DPRD Kota Ternate?
2. Apakah komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Sekretariat DPRD Kota Ternate?
3. Apakah kecerdasan emosional, dan komunikasi interpersonal berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai pada Sekretariat DPRD Kota Ternate?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai pada Sekretariat DPRD Kota Ternate.
2. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai pada Sekretariat DPRD Kota Ternate.
3. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh kecerdasan emosional, dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai pada Sekretariat DPRD Kota Ternate.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dalam penelitian ini adalah:

1. Melalui penelitian ini, peneliti mencoba memberikan bukti empiris tentang pengaruh kecerdasan emosional, dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan memberikan sumbangan konseptual bagi peneliti selanjutnya maupun civitas akademika lainnya dalam rangka mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya Manajemen Sumber Daya Manusia untuk perkembangan dan kemajuan dunia pendidikan.

4.1.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini juga dapat memberikan umpan balik kepada pimpinan dalam pengambilan keputusan untuk dapat melakukan berbagai terobosan dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai di lingkungan Pegawai Negeri Sipil pada Sekretariat DPRD Kota Ternate.

Selain manfaat teoritis dan praktis sebagaimana dikemukakan di atas, hasil penelitian ini juga dapat dijadikan dasar berbagai pihak untuk dapat melakukan penelitian lanjutan baik terhadap variabel yang sama ditempat yang berbeda atau pada lokasi yang sama dengan variabel yang berbeda atau tambahan