

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Organisasi atau lembaga pemerintahan maupun lembaga swasta tempat bekerja memiliki prosedur dan manajemen sendiri untuk mengelola sistem pekerjaan. Banyak ditemukan pada kenyataan didunia pekerjaan, para pegawai yang melakukan tugasnya dengan sangat teliti sesuai dengan yang dibebankan kepadanya. Akan tetapi, banyak juga pegawai yang menyelesaikan tugasnya dengan tidak atau kurang maksimal. Kurang maksimalnya pegawai dalam melaksanakan tugas yang diberikan akan mempengaruhi tingkat kinerja pegawai itu sendiri.

Kinerja setiap pegawai dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik faktor yang berasal dari diri mereka pribadi (internal) maupun faktor dari lingkungan luar (eksternal). Faktor internal ini berupa tingkat kesadaran diri akan tanggung jawab tugas yang diberikan, dapat pula berupa dorongan, semangat serta motivasi dalam diri mereka pribadi. Sedangkan faktor eksternal dapat berupa pengaruh dari teman sejawat atau pegawai yang lain. Selain itu dapat juga faktor lingkungan dan suasana yang terjadi disekitar kantor tempat bekerja.

Pegawai yang tingkat kerjanya tinggi biasanya diberikan suatu penghargaan yang dapat berupa kenaikan jabatan, kenaikan upah atau gaji dapat juga berupa ungkapan terima kasih dari atasan. Hal ini dilakukan untuk mendorong pegawai yang lain agar meningkatkan kinerja dimasa yang akan datang. Sebaliknya, tingkat kinerja pegawai yang rendah dapat diberikan sanksi atau teguran agar dapat memperbaiki kinerja.

Langkah awal untuk mengetahui kinerja para pegawai yaitu dengan melakukan survei langsung ke lapangan. Berdasarkan pengamatan kondisi dan pra penelitian yang penulis lakukan pada tanggal 2 Mei 2014 di Lingkungan

**Marza Yopita, 2015**

*Pengaruh efektivitas komunikasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai di lingkungan sekretariat daerah kabupaten Bengkulu Selatan*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan, terlihat adanya fenomena kinerja pegawai yang belum menunjukkan profesionalisme seperti yang diharapkan atau dapat dikatakan bahwa tingkat kinerja pegawai masih tergolong rendah. Fenomena ini berupa ketidakhadiran pegawai dengan alasan sakit, urusan pribadi bahkan tanpa keterangan yang berkaitan erat dengan masalah kedisiplinan. Kedisiplinan ini akan sangat mempengaruhi tingkat kinerja pegawai. Rekapitulasi absensi pegawai 2 tahun terakhir seperti di bawah ini:

**Tabel 1.1**  
**Rekapitulasi Absensi Pegawai Kesekretariatan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan**

No.	Nama Bidang Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan	2012			2013		
		A	I	S	A	I	S
1	Eselon Iia dan Iib	3%	15%	5%	3%	13%	6%
2	Bidang Administrasi Pemerintahan Umum	11%	9%	8%	9%	12%	3%
3	Bidang Hukum	7%	15%	5%	12%	16%	9%
4	Bidang Kesra	9%	12%	6%	13%	28%	7%
5	Bidang Ekonomi	1%	3%	2%	3%	5%	8%
6	Bidang Pembangunan	1%	2%	5%	3%	1%	13%
7	Bidang Keuangan	6%	14%	7%	8%	13%	15%
8	Bidang Ortala	8%	5%	10%	4%	15%	9%
9	Bidang Humas	7%	10%	3%	11%	13%	6%
10	Bidang Umum	5%	12%	8%	12%	15%	10%

Sumber Data: Rekapitulasi Absensi Pegawai Kesekretariatan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Tahun 2012 dan 2013

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa presentase ketidakhadiran pegawai dikarenakan izin untuk urusan pribadi dan tanpa keterangan dapat dikatakan tidak selayaknya. Data absensi 2 tahun terakhir di atas merupakan fenomena yang penulis temui di Lingkungan Kesekretariatan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan ini menggambarkan kinerja para pegawai yang rendah.

Selain data mengenai kehadiran pegawai, penulis juga mendapatkan data mengenai penilaian pelaksanaan pekerjaan para pegawai. Dokumen ini merupakan dokumen rahasia karena mengangkut data pribadi pegawai. Akan tetapi, karena

Marza Yopita, 2015

*Pengaruh efektivitas komunikasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai di lingkungan sekretariat daerah kabupaten Bengkulu Selatan*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

penulis memerlukan data ini sebagai kelengkapan dalam penelitian yang akan dipergunakan sesuai dengan kode etik, maka pihak yang bersangkutan memberikan Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan (DP3). DP3 yang menjadi sorotan yaitu pada unsur penilaian mengenai prestasi kerja terhitung tahun 2013. Data tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 1.2**  
**Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan (DP3) Pegawai Negeri Sipil (PNS)**  
**Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan (Unsur Penilaian Prestasi**  
**Kerja) Tahun 2013**

No.	Nama Bidang Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan	Nilai	
		Angka	Sebutan
1	Eselon IIa dan IIb	84.75	Baik
2	Bidang Administrasi Pemerintahan Umum	<b>75</b>	<b>Cukup</b>
3	Bidang Hukum	82	Baik
4	Bidang Kesra	<b>74.75</b>	<b>Cukup</b>
5	Bidang Ekonomi	82.5	Baik
6	Bidang Pembangunan	<b>74.8</b>	<b>Cukup</b>
7	Bidang Keuangan	<b>74.83</b>	<b>Cukup</b>
8	Bidang Ortala	82.25	Baik
9	Bidang Humas	<b>74.90</b>	<b>Cukup</b>
10	Bidang Umum	<b>74.91</b>	<b>Cukup</b>

Sumber Data: Diolah dari Rekapitulasi DP3 PNS Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan 2013

Dari tabel di atas terlihat bahwa 6 bidang kerja di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan masih berada pada kategori cukup. Sedangkan 4 bidang lainnya sudah tergolong baik. Hal ini memungkinkan bagi para pegawai untuk lebih meningkatkan kinerja individu yang akan mempengaruhi kinerja pegawai kelompok pada bidang kerja masing-masing.

Pencapaian kinerja yang baik dan sesuai dengan tujuan organisasi memiliki banyak faktor pendukung atau faktor yang mempengaruhi. Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja adalah komunikasi. Komunikasi disini diartikan menurut Sutrisno (2011: 42) penyampaian atau penerimaan signal atau pesan dari organisme. Komunikasi mencakup penciptaan arti atau makna dalam

Marza Yopita, 2015

*Pengaruh efektivitas komunikasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai di lingkungan sekretariat daerah kabupaten Bengkulu Selatan*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

diri penerima, melibatkan pengalihan informasi dan melibatkan ribuan rangsangan potensial. Komunikasi yang terjalin dengan baik akan mendorong informasi atau pesan yang disampaikan akan dikerjakan dengan baik sesuai dengan tujuan. Ketercapaian tujuan inilah yang menunjukkan bahwa kinerja pegawai tersebut dipandang sudah baik. Hal ini bertolak dari pendapat Robins dan Judge (2011: 39) yang menyatakan bahwa penggunaan saluran-saluran komunikasi vertikal, lateral dan informal yang ekstensif akan meningkatkan aliran komunikasi, mengurangi ketidakpastian serta memperbaiki kinerja dan kepuasan kelompok.

Faktor yang mempengaruhi kinerja yang lainnya adalah kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional didefinisikan oleh Cooper dan Sawaf dalam Ekspediaweb (2013) adalah kemampuan merasakan, memahami dan secara selektif menerapkan daya dan kepekaan emosional sebagai sumber energi dan pengaruh yang menusiawi. Kecerdasan emosional menuntut pemahaman perasaan, untuk belajar mengakui, menghargai perasaan pada diri dan orang lain serta menanggapinya dengan tepat, menerapkan secara efektif dalam kehidupan sehari-hari. Pengelolaan kecerdasan emosional yang baik, akan menentukan sikap dan perilaku kita terhadap pekerjaan yang diberikan. Pendapat Sutrisno (2011: 289) menyatakan bahwa kinerja pegawai cenderung meningkat dengan semakin tingginya kecerdasan emosional yang dimiliki.

Bertolak dari uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mencoba melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Efektivitas Komunikasi dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pegawai di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam tesis ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran efektivitas komunikasi di Lingkungan Sekretariat

**Marza Yopita, 2015**

*Pengaruh efektivitas komunikasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai di lingkungan sekretariat daerah kabupaten Bengkulu Selatan*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan?

2. Bagaimana gambaran tingkat kecerdasan emosional di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan?
3. Bagaimana gambaran tingkat kinerja pegawai di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan?
4. Bagaimana pengaruh efektivitas komunikasi dan tingkat kecerdasan emosional terhadap tingkat kinerja pegawai di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan?
5. Bagaimana pengaruh efektivitas komunikasi terhadap tingkat kinerja pegawai di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan?
6. Bagaimana pengaruh tingkat kecerdasan emosional terhadap tingkat kinerja pegawai di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pemaparan rumusan masalah yang dikemukakan sebelumnya, maka tujuan penulisan tesis ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Gambaran efektivitas komunikasi di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan.
2. Gambaran tingkat kecerdasan emosional di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan.
3. Gambaran tingkat kinerja pegawai di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan.
4. Pengaruh efektivitas komunikasi dan tingkat kecerdasan emosional terhadap tingkat kinerja pegawai di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan
5. Pengaruh efektivitas komunikasi terhadap tingkat kinerja pegawai di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan.
6. Pengaruh tingkat kecerdasan emosional terhadap tingkat kinerja pegawai di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan.

**Marza Yopita, 2015**

*Pengaruh efektivitas komunikasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai di lingkungan sekretariat daerah kabupaten Bengkulu Selatan*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari tesis ini berupa manfaat dari segi teoritis dan praktis. Di bawah ini akan dipaparkan secara rinci.

1. Manfaat secara teoritis:
  - a. Diharapkan dapat memberikan nilai tambah dan memperkaya ilmu pengetahuan manajemen sumber daya manusia terutama mengenai komunikasi, kecerdasan emosional dan kinerja.
  - b. Diharapkan teori manajemen sumber daya manusia terutama mengenai komunikasi, kecerdasan emosional dan kinerja di dalam tesis ini dapat menjadi panduan untuk diterapkan pada kehidupan berorganisasi.
2. Manfaat secara praktis:
  - a. Diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan acuan bagi Lingkungan Sekretariat Daerah kabupaten Bengkulu Selatan terutama mengenai komunikasi, kecerdasan emosional dan kinerja untuk meningkatkan dan mencetak generasi muda yang cerdas dengan kualitas dan kinerja yang baik.
  - b. Diharapkan dapat menjadi pengalaman tersendiri bagi penulis untuk menerapkan dalam kehidupan kerja nanti terutama mengenai komunikasi, kecerdasan emosional dan kinerja.