

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Manusia adalah yang menjadi perencana, pelaku, dan penentu dari organisasi, oleh karena itu, alat secanggih apapun tidak akan dapat beroperasi tanpa peran aktif dari sumber daya manusia. Kinerja pegawai yang baik tentunya akan menghasilkan pelayanan yang baik pula. Untuk mewujudkan pelayanan yang baik maka semangat, ketekunan dan motivasi pegawai harus tetap stabil.

Untuk meningkatkan mutu pegawai maka perlu memperbaiki metode dan model pembinaan pegawai dan menjamin agar para pegawai dapat melaksanakan tugas dengan baik, tanpa mengalami berbagai gangguan yang dapat mempengaruhi kinerja.

Simanjuntak (2015:1) yang mengemukakan kinerja adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut.

Kantor SAMSAT Lubuk Pakam yang memiliki cukup banyak pegawai, Dan tidak menutup kemungkinan akan terjadi persaingan di antara pegawai-pegawai tersebut. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di dalam dunia kerja sekarang ini sangat diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas sehingga mampu menghadapi persaingan dan perubahan. Untuk dapat bersaing pada era global sebuah organisasi atau perusahaan harus memiliki sumberdaya yang baik, khususnya sumberdaya manusia yang berkualitas.

Kinerja di kantor SAMSAT Lubuk Pakam terbilang menurun, dimana ditunjukkan dari sosialisasi dan mekanisme pelayanan kepada masyarakat masih terlalu lama dalam hal pengurusan pajak kendaraan. Masih banyak masyarakat yang mengeluh perihal lamanya pengurusan pajak kendaraan.

Menurut Kepala Bidang SAMSAT Lubuk Pakam, mengatakan bahwa pihaknya tidak dapat/tidak mau untuk dibebani target. Namun, yang ditekankan olehnya kepada para pegawai yang ada di SAMSAT Lubuk Pakam adalah bagaimana memberikan layanan sebaik-baiknya. Bila nanti masyarakat dilayani dengan baik, maka tentu seperti layaknya orang berjualan akan datang untuk membeli juga banyak. Meski harus diakui memang tidak mudah, mengingat banyak pekerjaan kadang kala permasalahan yang kecil dapat menjadi penyebab tidak dapat maksimalnya kinerja pegawai.

Menurut Mangkunegara (2013:61), kinerja adalah: hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Martin (2010:26) kinerja karyawan tidak hanya dilihat dari kemampuan kerja yang sempurna, tetapi juga kemampuan menguasai dan mengelola diri sendiri serta kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain. Kemampuan tersebut oleh Daniel Goleman disebut dengan *Emotional Intelligence* atau kecerdasan emosi. Goleman (2012:44) menyatakan bahwa setinggi-tingginya kecerdasan intelektual menyumbang kira-kira 20% bagi faktor-faktor yang menentukan sukses individu dalam hidup. Sedangkan 80% diisi oleh kekuatan-kekuatan lain termasuk diantaranya kecerdasan emosional. Mengenai kecerdasan intelektual ada yang menyatakan bahwa kecerdasan intelektual tidak dapat banyak diubah oleh pengalaman dan pendidikan, kecerdasan intelektual cenderung bawaan

sehingga kita tidak dapat berbuat banyak untuk meningkatkannya. Sementara itu kecerdasan emosional dapat dilatih, dipelajari, dan dikembangkan pada masa kanak-kanak, sehingga masih ada peluang untuk menumbuhkembangkan dan meningkatkannya untuk memberikan sumbangan bagi sukses hidup seseorang.

Kompetensi menjelaskan apa yang dilakukan pegawai di tempat kerja pada berbagai tingkatan dan memperinci standar masing-masing tingkatan, mengidentifikasi karakteristik pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan individual yang memungkinkan menjalankan tugas dan tanggung jawab secara efektif sehingga mencapai standar kualitas profesional dalam bekerja dan menghasilkan kinerja yang baik (Wibowo, 2009). Kompetensi pegawai dapat tercapai dengan cara memberikan pelatihan kepada pegawai yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaannya dan tujuan organisasi.

SAMSAT Lubuk Pakam memiliki pegawai dengan kompetensi yang tidak saling mendukung antara pendidikan yang dimiliki, pengalaman kerja, dan pelatihan. Contoh jabatan sebagai Pengelola keuangan yang kompetensi yang dipersyaratkan pendidikan D3 Manajemen/Akuntansi, tetapi dijabat oleh seseorang dari jurusan lain. Juga ada beberapa jabatan fungsional seperti arsiparis (pengelola kearsipan) dikerjakan oleh pegawai yang tidak sesuai dengan kompetensinya.

Di era digital seperti sekarang banyak sistem pelayanan masyarakat yang menggunakan IT. Terutama penggunaan IT di SAMSAT Lubuk Pakam untuk dapat mempermudah akses pengurusan pajak dan registrasi kendaraan bermotor agar dapat mnghemat waktu pengurusan oleh masyarakat. Namun keterbatasan pegawai dalam kompetensi penggunaan IT menjadi salah satu penghambat kinerja pegawai dalam pelayanan berbasis IT.

Faktor kedua penyebab menurunnya kinerja pegawai adalah kecerdasan emosional (*emotional intelegence*) situasi dimana seseorang harus mampu mengendalikan diri, semangat, emosi, dan bertahan menghadapi stres yang bisa saja terjadi dikarenakan hal apapun baik di dalam lingkungan kerja maupun diluar lingkungan kerja yang akan membawa dampak yang buruk ke depannya.

Masih banyak para pegawai SAMSAT Lubuk Pakam yang belum bisa mengendalikan emosi pada saat bekerja, misalnya pada saat melayani masyarakat ketika ada masyarakat yang komplain terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai, masih bnyak pegawai yang terbawa emosi dalam menghadapi keluhan masyarakat tersebut. Dalam hal ini sangat dibutuhkan pengendalian emosi yang baik oleh pegawai agar dapat melaksanakan pelayanan dan produktivitas kerja dengan baik.

Goleman (2012:37) sebagai seorang psikolog ternama, dalam bukunya pernah mengatakan bahwa untuk mencapai kesuksesan dalam dunia kerja bukan hanya *cognitive intelligence* saja yang dibutuhkan tetapi juga *emotional intelligence*.

Kinerja karyawan akhir-akhir ini tidak hanya dilihat oleh faktor intelektualnya saja tetapi juga ditentukan oleh faktor emosinya. Seseorang yang dapat mengontrol emosinya dengan baik maka akan dapat menghasilkan kinerja yang baik pula. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Mayer (Psikologi.com, 2004) bahwa kecerdasan emosi merupakan faktor yang sama pentingnya dengan kombinasi kemampuan teknis dan analisis untuk menghasilkan kinerja yang optimal.

Dengan kemampuan yang disebutkan di atas maka karyawan mampu mengetahui apa yang ada di dalam dirinya, memotivasi dirinya, mengendalikan dirinya, kesanggupan untuk menghadapi frustrasi, kesanggupan untuk mengendalikan

emosi dan kepuasan sesaat, serta mampu berempati dan bekerja sama dengan orang lain. Kecerdasan ini yang mendukung karyawan dalam mewujudkan kinerja yang baik.

Kemudian Goleman (2012:39) mengatakan bahwa kemampuan kecerdasan emosional adalah kemampuan memantau dan mengendalikan perasaan sendiri dan orang lain serta menggunakan perasaan-perasaan tersebut untuk memandu pikiran dan tindakan, sehingga kecerdasan emosi sangat diperlukan untuk sukses dalam bekerja dan menghasilkan kinerja yang menonjol dalam pekerjaan. Tetapi ketika dibandingkan antara kemampuan teknis, IQ dan kecerdasan emosional sebagai penentu kinerja yang cemerlang tersebut, maka kecerdasan emosional menduduki porsi lebih penting dua kali dibandingkan yang lain pada seluruh tingkatan jabatan.

Adapun penelitian Kolibacova (2014) di Ceko yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa ketika tingkat kompetensi satu karyawan meningkat adalah unit yang lebih tinggi dari tingkat kompetensi karyawan lain, dapat diasumsikan bahwa tingkat kinerjanya 7 sampai 12.5% lebih tinggi. Sejalan dengan ungkapan Gondal dan Husain (2013) pada perusahaan Telekomunikasi di Pakistan menyatakan bahwa kecerdasan emosional memiliki korelasi signifikan dengan kinerja karyawan.

Seperti penelitian yang dilakukan oleh Myint dan Aung (2016) di Myanmar yaitu menunjukkan adanya hubungan positif antara kompetensi terhadap kinerja guru sebesar 30%. Penelitian Saeed dkk (2013) di Pakistan juga mengemukakan hasil penelitiannya dimana ketika karyawan terikat secara emosional dengan bawahan dan atasan mereka, mereka akan menghasilkan kinerja lebih baik.

Kompetensi mejadi salah satu masalah yang di hadapi di Kantor Samsat Lubuk pakam, dimana masih bnyaknya karyawan yang tidak sesuai antara kompetensi yang dimiliki dengan bidang kerja atau tugas yang diberikan. Faktor sumberdaya

manusia juga menjadi masalah dimana masih banyak pegawai kantor Samsat yang tidak paham dengan perkembangan teknologi.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu menyatakan bahwa kompetensi adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Hubungan kompetensi dan kinerja telah dibuktikan oleh beberapa ahli, salah satunya yang dilakukan Spencer dalam Moehriono (2014:10) menyatakan hubungan antara kompetensi dengan kinerja relevansinya ada dan sangat akurat, bahkan apabila ingin meningkatkan kinerjanya diharapkan mempunyai kompetensi yang sesuai dengan tugas pekerjaannya.

Karmandita dan Subudi (2014) pun menyatakan bahwa ada pengaruh dari kompetensi terhadap kinerja pegawai. Hal ini menunjukkan karyawan yang mempunyai kompetensi tinggi akan lebih percaya diri sehingga tidak membuat kesalahan pada saat bekerja dan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

Berdasarkan penelitian dan data-data yang telah diuraikan diatas, penulis tertarik untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu kompetensi dan kecerdasan emosional. Oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Samsat Lubuk pakam”.

1.2. Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang masalah di atas penulis dapat menyimpulkan identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kinerja pegawai SAMSAT Lubuk Pakam yang menurun
2. Banyaknya pegawai yang di diberikan tugas tidak sesuai dengan kompetensi keahliannya
3. Pegawai kantor SAMSAT Lubuk Pakam masih banyak yang tidak dapat mengontrol emosi pada saat bekerja

4. Kurangnya kompetensi dalam penggunaan teknologi
5. Pengendalian emosi pegawai dalam menerima komplain masyarakat yang kurang baik
6. Hubungan emosional pegawai dengan atasan yang kurang baik

1.3. Batasan dan Rumusan Masalah

1.3.1. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas maka peneliti membatasi masalah pada pengaruh kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai di kantor SAMSAT Lubuk Pakam.

1.3.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai Kantor SAMSAT Lubuk Pakam
2. Bagaimana pengaruh Kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai Kantor SAMSAT Lubuk Pakam
3. Bagaimana pengaruh kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai kantor SAMSAT Lubuk Pakam.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan tersebut, tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai Kantor Samsat Lubuk Pakam

2. Untuk menganalisis pengaruh Kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai Kantor Samsat Lubuk Pakam
3. Untuk Menganalisis pengaruh kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai kantor Samsat Lubuk Pakam

1.5. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan memperkaya ilmu serta memahami tentang sumber daya manusia, khususnya menyangkut Kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai.

2. Bagi Institusi

Penelitian ini dapat menjadi referensi dan acuan intitusi sebagai pengambilan keputusan dan sebagai kajian untuk dapat memperbaiki kinerja pegawai.

3. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan kajian atau referensi bagi penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan sumber daya manusia.