

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Mengelola SDM merupakan hal yang terpenting dalam agenda perusahaan. Perusahaan yang berhasil adalah perusahaan yang mampu dalam melihat SDM sebagai aset yang harus dikelola sesuai kebutuhan, karena SDM merupakan salah satu faktor produksi yang dimiliki oleh perusahaan. Perkembangan IPTEK dan derasnya arus globalisasi telah membawa perubahan-perubahan dan menciptakan paradigma baru di tempat kerja maupun di dunia kerja. Organisasi tidak hanya semata-mata mengejar pencapaian produktivitas yang tinggi saja, tetapi juga lebih memperhatikan kinerja dalam proses pencapaiannya. Dengan demikian kinerja (*performance*) merupakan faktor kunci atau faktor yang terpenting bagi setiap individu dan organisasi dalam pencapaian produktivitas.

Kinerja adalah suatu hasil dimana orang, sumber-sumber yang ada di lingkungan kerja tertentu secara bersama membawa hasil akhir yang didasarkan pada tingkat mutu dan standar yang telah ditetapkan. Hasibuan (2000) memberikan batasan kinerja sebagai suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

Perusahaan dituntut untuk terus meningkatkan kinerja agar dapat bersaing di lingkungan industri yang semakin kompetitif. Oleh sebab itu

perusahaan menuntut agar para karyawannya mampu menampilkan kinerja yang optimal karena baik buruknya kinerja yang dicapai oleh karyawan akan berpengaruh pada kinerja dan keberhasilan perusahaan secara keseluruhan.

Masih rendahnya kualitas sumber daya manusia dan penanganannya merupakan salah satu masalah yang sering dihadapi oleh bangsa Indonesia. Jumlah sumber daya manusia yang begitu besar apabila dapat digunakan secara efektif dan efisien akan sangat bermanfaat untuk menunjang laju pembangunan nasional negara kita. Untuk menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas diperlukan pendidikan yang berkualitas juga, penyediaan fasilitas sosial yang memadai, serta lapangan kerja yang memadai. Tantangan sesungguhnya adalah bagaimana kita dapat menciptakan sumber daya manusia yang dapat menghasilkan kinerja yang optimal untuk mencapai tujuan organisasi yang diinginkan.

Pada umumnya sebagian besar organisasi yang ada percaya bahwa untuk mencapai sebuah keberhasilan, harus mengupayakan kinerja individu semaksimal mungkin, karena pada dasarnya kinerja individu akan sangat berpengaruh terhadap kinerja baik kinerja tim ataupun kelompok yang akhirnya berpengaruh juga terhadap kinerja sebuah organisasi. Namun pada kenyataannya untuk memaksimalkan kinerja individu tidaklah semudah itu. Keberhasilan organisasi tergantung pada kinerja para pelaku organisasi bersangkutan. Untuk mencapai kinerja individu yang maksimal maka dibutuhkan sebuah komunikasi efektif yang terjadi dalam organisasi. Komunikasi memegang peranan penting dalam suatu interaksi sosial 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 ke dalam bentuk simbolik) dan diteruskan melalui sejumlah medium (saluran) ke penerima, yang menerjemahkan ulang (*decoded*) pesan yang dimulai oleh pengirim.

Komunikasi merupakan bagian yang penting dalam kehidupan kerja, sebab komunikasi yang tidak baik mempunyai dampak yang luas terhadap kehidupan organisasi, misalnya konflik antar karyawan, dan sebaliknya komunikasi yang baik dapat meningkatkan saling pengertian, kerjasama dan juga kepuasan kerja. Mengingat yang bekerjasama dalam suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan merupakan sekelompok sumber daya manusia dengan berbagai karakter, maka komunikasi yang terbuka harus dikembangkan dengan baik. Karyawan yang mempunyai kompetensi komunikasi yang baik akan mampu memperoleh dan mengembangkan tugas yang diembannya, sehingga tingkat kinerja karyawan menjadi semakin baik. 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). Selain adanya komunikasi yang berjalan dengan baik salah satu yang

menunjang efektivitasnya kinerja karyawan adanya unsur-unsur dari kecerdasan emosional.

Menurut Goleman (2005) menunjukkan sederetan bukti penelitian bahwa kecerdasan otak bukanlah prediktor yang dominan dalam perkembangan karir seseorang, melainkan adalah kecerdasan emosional. Semakin tinggi jabatan seseorang dalam suatu perusahaan, maka semakin krusial peran kecerdasan emosional karena seorang dengan jabatan yang tinggi maka tanggung jawabnya semakin besar. Bila seseorang dengan jabatan yang tinggi tidak mempunyai kecerdasan emosional sesuai dengan penelitian Goleman (1999) mengungkapkan bahwa kecerdasan otak hanya menyumbang kira-kira 20% bagi faktor-faktor yang menentukan sukses dalam hidup, dan yang 80% lainnya diisi oleh kekuatan-kekuatan lain, termasuk kecerdasan emosional yang meliputi kemampuan untuk memotivasi diri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga beban stress agar tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, berempati dan berdoa.

Unsur-unsur yang dibutuhkan dalam menunjang kinerja di dunia kerja yaitu kesadaran diri, mengelola emosi, memotivasi diri, menanggapi perasaan orang lain, dan membina hubungan (Farhani dan Novianingtyastuti 1997, dalam Kartikandari 2002). Orang yang memiliki kecakapan emosional mampu mengetahui dan menangani perasaan mereka sendiri dengan baik, dan mampu membaca serta menghadapi perasaan orang lain dengan efektif.

Dibutuhkan perpaduan antara kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional untuk memperoleh keberhasilan dalam sebuah organisasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seseorang yang memiliki kecerdasan emosional tinggi justru lebih berhasil baik dalam karir, urusan rumah tangga, dan membina hubungan dibandingkan dengan orang yang hanya memiliki kecerdasan intelektual yang tinggi saja.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka diambil judul penelitian yaitu “**Analisis Pengaruh Komunikasi Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Jatiroto Kabupaten Wonogiri**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dipaparkan di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Apakah variabel komunikasi memiliki pengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai Puskesmas Jatiroto Kabupaten Wonogiri ?
2. Apakah variabel kecerdasan emosional memiliki pengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai Puskesmas Jatiroto Kabupaten Wonogiri ?
3. Apakah variabel komunikasi dan kecerdasan emosional memiliki pengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai Puskesmas Jatiroto Kabupaten Wonogiri ?
4. Faktor Individu yang manakah yang paling dominan dalam mempengaruhi kinerja pegawai Puskesmas Jatiroto Kabupaten Wonogiri ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang berhubungan dengan masalah yang ada sebagai berikut :

1. Menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai Puskesmas Jatiroto Kabupaten Wonogiri.
2. Menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai Puskesmas Jatiroto Kabupaten Wonogiri.
3. Menganalisis pengaruhnya variabel komunikasi dan kecerdasan secara simultan terhadap kinerja pegawai Puskesmas Jatiroto Kabupaten Wonogiri.
4. Menganalisis faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kinerja pegawai Puskemas Jatiroto Kabupaten Wonogiri.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak antara lain sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Dengan penelitian ini diharapkan peneliti memperoleh pengalaman dan ilmu pengetahuan terkait dengan penelitian dan seluk beluk usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan. Mahasiswa manajemen dapat menambah pengetahuan dan wawasan yang lebih mendalam tentang persepsi, perilaku, dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Selain itu sebagai bahan pertimbangan dan informasi bagi peneliti lain yang

berkaitan dengan penelitian ini. Di sisi lain, penelitian ini dapat menambah wawasan dan kepustakaan bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

2. Manfaat Praktis

- a. Puskesmas memiliki cara untuk menunjang pegawainya agar lebih maksimal dalam menjalankan kinerjanya.
- b. Puskesmas memperoleh kinerja pegawai yang optimal.
- c. Puskesmas dapat meningkatkan kinerja pegawainya dalam organisasi, sehingga mendapatkan hasil kinerja yang diharapkan.

E. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisi uraian mengenai landasan teori yang melandasi penelitian ini, hasil penelitian terdahulu, kerangka pemikiran serta hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini berisi mengenai jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, definisi variabel, definisi operasional variabel, penentuan sampel, serta metode analisis yang digunakan.

BAB IV PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini berisi mengenai gambaran umum perusahaan, analisis, dan hasil analisis data.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan, keterbatasan dan saran.