

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manajemen Sumber Daya Manusia saat ini merupakan hal yang tak bisa tidak menjadi kewajiban bagi para pengelola organisasi, lembaga atau instansi pemerintahan. KPP Pratama Boyolali merupakan salah satu pusat tempat untuk melayani pembayaran pajak tanah dan bangunan yang ada di Boyolali yang terdiri dari staf manajemen hingga bagian kebersihan. Seiring dengan perkembangan dunia perpajakan, sebagai Sumber Daya Manusia yang juga sebagai bagian dari organisasi secara umum, ini sering ditunjuk sebagai faktor utama jika terjadi kegagalan pencapaian tujuan atau target organisasi.

Pentingnya kecerdasan emosional di dalam sebuah organisasi, di maksudkan apabila karyawan menghadapi suatu permasalahan dapat menyelesaikan pekerjaan yang menyangkut hubungan rekan kerja dan kerjasama antar karyawan satu dengan karyawan yang lainnya. Kecerdasan emosional yang baik akan membuat seseorang mampu membuat keputusan yang tegas dan tepat walaupun dalam keadaan tertekan. Kecerdasan emosional juga membuat seseorang dapat menunjukkan integritasnya. Orang dengan kecerdasan emosional yang baik mampu berfikir jernih walaupun dalam tekanan, bertindak sesuai etika, berpegang pada prinsip dan memiliki dorongan berprestasi. Kecerdasan emosional berarti menggunakan emosi secara efektif untuk mencapai tujuan

dengan tepat, membangun hubungan kerja yang produktif dan meraih keberhasilan di tempat kerja.

Bar-On (2000) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai perhatian untuk secara efektif memahami diri sendiri dan orang lain, berhubungan baik dengan orang-orang, beradaptasi dan mengatasi lingkungan sekitar agar lebih berhasil dalam menangani tuntutan lingkungan.

Peningkatan kinerja dalam suatu organisasi terkait erat dengan suatu komunikasi. Komunikasi merupakan alat yang sangat penting di dalam sebuah organisasi dalam menjalankan proses manajemen yang meliputi merencanakan, mengorganisasi, memimpin dan mengendalikan sehingga komunikasi dijalankan dalam usaha mencapai tujuan bersama, termasuk didalamnya menghasilkan tingkat kepuasan kerja karyawan.

Komunikasi penting di dalam organisasi, sehingga wajar untuk disimpulkan bahwa apabila terjadi komunikasi yang efektif akan meningkatkan kinerja karyawan dan salah satu yang menghambat kinerja kelompok yang sukses yaitu adanya komunikasi yang tidak efektif, tidak ada kelompok atau organisasi dapat eksis tanpa komunikasi

Komunikasi merupakan setiap proses pertukaran informasi, gagasan dan perasaan. Proses ini meliputi informasi yang disampaikan baik secara lisan maupun tertulis dengan kata-kata, atau yang disampaikan dengan bahasa tubuh, gaya maupun penampilan diri, menggunakan alat bantu di sekeliling kita

sehingga sebuah pesan menjadi lebih kaya (Hybels dan Weafer II 1992; Liliweri,2003).

Mengingat komunikasi penting dalam menunjang kelancaran berorganisasi, maka perhatian yang cukup diarahkan untuk mengelola komunikasi dalam organisasi. Proses komunikasi yang begitu dinamik dapat menimbulkan berbagai masalah yang mempengaruhi pencapaian sebuah organisasi. Dalam hal komunikasi yang terjadi antar karyawan, kompetensi komunikasi yang baik akan mampu memperoleh dan mengembangkan tugas dengan baik, sehingga tingkat kinerja karyawan menjadi semakin baik. Dan sebaliknya, apabila terjadi komunikasi yang buruk akibat tidak terjalinnya hubungan yang baik, sikap otoriter atau acuh, perbedaan pendapat atau konflik yang berkepanjangan, dan berdampak pada hasil kinerja karyawan yang tidak maksimal.

Kinerja karyawan di organisasi ini dipengaruhi pula oleh motivasi kerja adalah efek dari interaksi individu. Individu- individu yang termotivasi mempunyai loyalitas yang tinggi pada organisasinya. Dari kecerdasan emosional karyawan ini dapat diketahui seberapa besar pengaruhnya terhadap kinerja yang dihasilkan.

Dalam hal komunikasi di KPP Pratama Boyolali, proses komunikasi yang sangat dinamik seringkali menimbulkan masalah seperti adanya kesalahfahaman, perbedaan persepsi terhadap pelaksanaan tugas, interaksi yang kurang baik antar karyawan, dan sebagainya yang berdampak pada kinerja yang kurang maksimal.

KPP Pratama Boyolali sebagai tempat untuk melayani pembayaran pajak tanah dan bangunan dengan banyak orang yang membayarkan pajak merupakan salah satu penyebab penelitian ini dilakukan.

Bertitik tolak dari latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk menganalisa permasalahan dengan mengambil judul penelitian “ **Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan KPP Pratama Boyolali**”

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan hal diatas maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana berpengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan KPP Pratama Boyolali?
2. Bagaimana berpengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan KPP Pratama Boyolali ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan KPP Pratama Boyolali.
2. Untuk menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan KPP Pratama Boyolali.
3. Untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional dan komunikasi secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan KPP Pratama Boyolali.

D. Manfaat Penelitian

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat mempunyai manfaat, antara lain sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi dan bahan masukan bagi penelitian- penelitian dimasa yang akan datang.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat mendukung dan membuktikan teori-teori berkaitan dengan kecerdasan emosional dan komunikasi.
2. Manfaat praktis
 - a. Mampu memberikan masukan kepada para pengambil keputusan terutama di instansi yang terkait dalam peningkatan kualitas dan kinerja karyawan.
 - b. Memberikan wacana dan masukan dalam pengetahuan Sumber Daya Manusia dalam pengembangan dan peningkatan potensi diri.

E. Sistematika Penulisan

Agar penulisan ini dapat mencapai tujuan yang diinginkan disusun sistematis penulisan yang disajikan dalam lima bab yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini menjelaskan tentang teori yang melandasi emosional, pengertian komunikasi, arah komunikasi, unsur-unsur komunikasi, tujuan komunikasi, proses komunikasi, kinerja karyawan, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, metode penilaian kinerja karyawan, penelitian terdahulu, kerangka berpikir dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini membahas populasi dan sampel, objek penelitian, jenis penelitian, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, uji instrument data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi gambaran umum tentang profil perusahaan, visi dan misi perusahaan, deskriptif responden, pengujian instrument data, pembuktian hipotesis dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini berisi kesimpulan, keterbatasan hasil penelitian, dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN