

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Organisasi merupakan suatu kesatuan kompleks dengan kegiatan diantaranya mengalokasikan sumber daya manusia demi tercapai tujuan organisasi, salah satunya adalah peningkatan kinerja. Apabila suatu organisasi mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan maka dapat dikatakan bahwa organisasi tersebut efektif. Effendi (2006) mengatakan :

Diskusi mengenai potret aparat pemerintah di Indonesia sering berkisar pada rendahnya profesionalisme, tingkat kesejahteraan yang belum memadai, distribusi dan komposisi yang belum ideal, penempatan dalam jabatan yang belum didasarkan pada kompetensi, penilaian kinerja yang belum objektif, kenaikan pangkat yang belum didasarkan pada prestasi kerja, budaya kerja dan ethos kerja yang masih rendah dan penerapan peraturan disiplin yang tidak dilaksanakan secara konsisten.

Beberapa hal tersebut merupakan masalah yang cukup menarik dan penting, karena bermanfaat bagi kepentingan individu, masyarakat, bangsa dan negara. Dalam organisasi pemerintah pencapaian tujuan ditetapkan melalui sarana dalam bentuk organisasi, yang digerakkan oleh sekelompok orang yang berperan aktif sebagai pelaku dalam mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan.

Tercapainya tujuan organisasi hanya dimungkinkan karena upaya para pegawai yang terdapat pada organisasi sebagai kinerja pegawai. Jika sumber daya aparatur pemerintah bekerja dengan baik maka kinerja institusi pemerintahan atau birokrasi akan baik juga. Kinerja yang dicapai pegawai pada akhirnya akan memperbaiki kontribusi terhadap kinerja organisasi.

Permasalahan yang muncul dimasyarakat adalah meningkatnya tuntutan masyarakat atas pelaksanaan akuntabilitas organisasi publik karena masyarakat beranggapan bahwa apa yang dilakukan pemerintah belum optimal. Tuntutan masyarakat ini terkait dengan, “transparansi dalam pemberian informasi kepada publik dalam rangka pemenuhan hak-hak untuk mengetahui (*right to know*), hak untuk diberi informasi (*right to be information*), dan hak untuk didengar informasinya (*right to be heard and to be listened to*)”, (Mardiasmo,2006:17).

Kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, dimana hal ini berarti adanya suatu kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu faktor pengetahuan, keterampilan dan kemampuan sangat diperlukan untuk mendukung suatu kinerja. Pengetahuan, ketrampilan dan kemampuan merupakan kompetensi yang bersifat superfisial, yaitu karakter mendasar dari seseorang untuk mampu menunjukkan kinerja yang efektif atau superior di dalam pekerjaan dan tugasnya.

Komunikasi merupakan bagian yang penting dalam kehidupan kerja. komunikasi yang tidak baik bisa mempunyai dampak yang luas terhadap kehidupan organisasi, misalnya konflik antar pegawai, dan sebaliknya komunikasi yang baik dapat meningkatkan saling pengertian, kerjasama dan juga kepuasan kerja. Pegawai yang mempunyai kompetensi komunikasi yang baik akan mampu

memperoleh dan mengembangkan tugas yang diembannya, sehingga tingkat kinerja pegawai menjadi semakin baik.

Kemudian faktor lain menurut Goleman (2002:38) yang dianggap penting bagi peningkatan kinerja pegawai ialah “kecerdasan emosional (*Emotional Qoutient*) yang merupakan sisi lain dari kecerdasan yang dimiliki manusia yang dianggap berperan penting dalam menentukan tingkat kesuksesan hidup”.

Dalam konteks pekerjaan, “kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengetahui apa saja yang kita dan orang lain rasakan termasuk cara yang tepat dalam menangani masalah” (Martin, 2003:23). Mengelola emosi dengan baik dan dapat digunakan secara selaras dengan nalar, seperti pengetahuan tentang temperamen, belajar mengatur suasana hati, mengenali perasaan orang lain dan mengontrol emosi yang tidak produktif.

Selain kompetensi komunikasi dan kecerdasan emosional, Kepuasan kerja mempunyai peranan penting terhadap peningkatan kinerja pegawai, ketika pegawai akan berupaya merasakan kepuasan kerja dalam bekerja maka seseorang tersebut akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimiliki untuk menyelesaikan tugasnya, yang akhirnya akan menghasilkan kinerja dan pencapaian yang baik bagi perusahaan. “Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan atau pegawai mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting” (Luthans, 2006:243).

Suatu organisasi yang mempunyai lebih banyak pegawai yang merasa puas cenderung lebih efektif daripada suatu organisasi yang mempunyai lebih sedikit pegawai yang merasa puas.

Penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Pegawai telah banyak dilakukan. Penelitian ini merupakan replika dari penelitian Agus (2011) dengan judul “Pengaruh Kompetensi Komunikasi, Kecerdasan Emosional dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Utara”. Latar Belakang dalam penelitian Agus adalah adanya Diklat yang dilaksanakan BKD Prov. SU mulai dari tahun 2008 hingga tahun 2010 mengalami penurunan. Hasil penelitian Agus (2011) menunjukkan adanya Pengaruh Kompetensi Komunikasi, Kecerdasan Emosional dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Utara.

Dalam Penelitian ini, peneliti mengganti variabel independen yaitu : Budaya Organisasi menjadi Kepuasan Kerja. Menurut beberapa peneliti lain, variabel-variabel tersebut juga berpengaruh terhadap kinerja pegawai pemerintah. Adit, (13 April 2010) mengungkapkan bahwa :

Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Medan ditetapkan sebagai salah satu KPKNL Teladan di Indonesia. Teladan sendiri merupakan akronim dari kata Tertib, Lancar dan Amanah. Kata tertib berarti tertib administrasi, tertib hukum dan pelayanan. Kata lancar berarti tanpa hambatan dalam pemberian layanan, dan kata amanah berarti dukungan sumber daya manusia yang bekerja secara profesional dan penuh rasa tanggung jawab.

Namun, dikutip dari berbagai media di Medan, “Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Medan menghadapi banyak permasalahan yakni Pelaksanaan Lelang di KPKNL Medan diduga Rekayasa” Tiwi, (25 Mei 2012). Dalam artikel tersebut mengatakan peserta yang ikut lelang pada bulan Mei tahun

2012 tidak diperbolehkan masuk ruangan lelang dan hanya satu orang saja yang masuk dalam ruangan tersebut.

Masalah lain muncul tahun sama 2012, “Nama Kepala KPKNL Medan dicatut untuk keluaran Brankas” Muslim, (6 September 2012). Selain itu, “Penundaan eksekusi lahan Bank UOB Buana atas PT ARB, sehingga Pegawai KPKNL diperiksa Komisi Pemberantas Korupsi” Berita Sumut, (6 April 2011).

Hal tersebut mencerminkan bahwa Kinerja Pegawai KPKNL Medan belum bisa dikatakan Teladan, terlihat jelas tidak adanya Komunikasi yang baik sesama pegawai serta tidak adanya kecakapan dalam manajemen emosi. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai masalah di atas dengan judul **“Pengaruh Kompetensi Komunikasi, Kecerdasan Emosional, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Medan”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Apakah Kompetensi Komunikasi mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Medan?
2. Apakah Kecerdasan Emosional mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Medan?
3. Apakah Kepuasan Kerja mempunyai pengaruh kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Medan?

4. Apakah Kompetensi Komunikasi, Kecerdasan Emosional dan Kepuasan Kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Medan?

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Untuk mempermudah penelitian ini maka penelitian ini dibatasi pada Kompetensi Komunikasi, Kecerdasan Emosional, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Medan (KPKNL).

### **1.4 Rumusan Masalah**

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

Apakah Kompetensi Komunikasi, Kecerdasan Emosional dan Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Medan?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kompetensi Komunikasi, Kecerdasan Emosional, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Medan (KPKNL).

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi peneliti**

Diharapkan penelitian ini menjadi sarana aplikasi untuk menerapkan teori manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai kompetensi komunikasi, kecerdasan emosional, kepuasan kerja pada Kinerja Pegawai pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Medan (KPKNL) serta lebih memahami dan dapat mempraktekkan metode penelitian yang sistematis.

### **2. Bagi Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Medan**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi organisasi sektor publik dalam peningkatan kinerja pegawai dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai.

### **3. Bagi Peneliti selanjutnya**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman maupun referensi untuk penelitian selanjutnya.