

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pembangunan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh setiap bangsa dimanapun, tidak tekecuali Indonesia. Pelaksanaan pembangunan nasional selalu di arahkan bagi bidang- bidang yang menyangkut kesejahteraan rakyat meliputi bidang ekonomi, social, budaya, pertahanan, dan keamanan, terkadang dari pembangunan tersebut akan menimbulkan berbagai macam masalah dimasyarakat. Namun dalam penerapannya tidak selalu berjalan mulus. Masih banyak hambatan yang harus dibenahi oleh pemerintah.

Kota Bandung merupakan kota metropolitan terbesar di Provinsi Jawa Barat, sekaligus menjadi ibu kota provinsi jawa barat. Dengan luas wilayah sebesar 167,7 km<sup>2</sup> menjadikan kota Bandung sebagai pusat pemerintahan dan penggerak perekonomian di seluruh masyarakat luas. Tidak hanya perusahaan besar tetapi instansi negara dengan segala problematikanya saat ini menjadi perhatian penting. Dalam melakukan berbagai aktivitas pemerintahan dibanyak instansi tidak hanyak memerlukan sebuah sistem yang canggih, namun bagaimana memperoleh sumber daya manusia.

Aset paling penting yang harus dimiliki oleh organisasi dan harus diperhatikan dalam manajemen adalah tenaga kerja atau sumber daya manusia.

Sumber daya manusia sebagai penggerak jalannya organisasi merupakan faktor penentuan dan pencapaian tujuan yang efektif dan efisien. Untuk mencapai tujuan perusahaan atau organisasi harus memiliki pegawai yang memiliki kinerja yang baik terhadap pekerjaan sehingga dapat mencapai keberhasilan dan kemajuan organisasi.

Masalah sumber daya manusia dapat menjadi salah satu kendala dalam suatu organisasi atau instansi untuk tetap dapat bertahan di era globalisasi. Sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam setiap kegiatan instansi, walaupun dalam setiap kegiatan tersebut didukung dengan sarana serta prasarana dan sumber dana yang berlebihan, tetapi apabila tidak adanya dukungan dari sumber daya manusia yang handal kegiatan tersebut tidak akan dapat berjalan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia merupakan bagian terpenting yang perlu diperhatikan dengan segala kebutuhannya.

Sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam setiap kegiatan instansi walaupun dalam setiap kegiatan tersebut didukung dengan sarana serta prasarana dan sumber dana yang berlebihan, tetapi apabila tidak adanya dukungan dari sumber daya manusia yang handal kegiatan tersebut tidak akan dapat berjalan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia merupakan bagian terpenting yang perlu diperhatikan dengan segala kebutuhannya.

Sumber daya manusia menjadi bagian terpenting yang akan menentukan

keberhasilan dalam pelaksanaan kegiatan instansi, tuntutan dari setiap instansi untuk memperoleh, mengembangkan, dan mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas semakin dibutuhkan sesuai dengan adanya perubahan-perubahan lingkungan yang terjadi di dalam setiap instansi. Adanya perubahan yang terjadi didalam lingkungan instansi, membuat instansi harus melakukan perbaikan yang sesuai dengan perubahan lingkungan yang terjadi agar instansi dapat berjalan dengan baik.

Sumber daya manusia menjadi bagian terpenting yang akan menentukan keberhasilan dalam pelaksanaan kegiatan instansi, tuntutan dari setiap instansi untuk memperoleh, mengembangkan, dan mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas semakin dibutuhkan sesuai dengan adanya perubahan-perubahan lingkungan yang terjadi di dalam setiap instansi. Adanya perubahan yang terjadi didalam lingkungan instansi, membuat instansi harus melakukan perbaikan yang sesuai dengan perubahan lingkungan yang terjadi agar instansi dapat berjalan dengan baik.

Instansi pada dasarnya akan dihadapkan pada masalah ketenagakerjaan, salah satunya yaitu bagaimana membuat para pegawai agar mereka memiliki tanggungjawab untuk semua pekerjaan yg diberikan untuk dapat menunjukkan prestasi kerja yang baik. Walaupun diakui bahwa Teknologi serta alam merupakan aset-aset penting, tetapi tanpa didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas

maka semuanya hanya akan menjadi sia-sia.

Instansi merupakan suatu organisasi yang terdiri dari kumpulan orang-orang (pegawai) yang saling bekerja sama dalam suatu struktur yang saling berkoordinasi untuk mencapai untuk mencapai tujuan yang telah disepakati sebelumnya, dengan cara melakukan berbagai aktivitas yang dapat mendukung pencapaian tujuan tersebut, selain itu tujuan lain dari instansi adalah menjaga kelangsungan hidup instansi agar dapat berkembang sesuai dengan yang dijalankan dimasa yang akan datang.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 mengenai pokok-pokok kepegawaian, Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah mereka atau seseorang yang telah memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas-tugas negeri lainnya yang ditetapkan berdasarkan suatu peraturan perundang-undangan serta digaji menurut peraturan yang berlaku. Didalam peraturan perundang-undangan tersebut juga dijelaskan bahwa setiap Pegawai Negeri Sipil (PNS) dituntut untuk dapat memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Agar organisasi tetap *survive* dan dapat mencapai keberhasilan, maka pihak manajemen harus selalu menjaga dan meningkatkan sumber daya yang dimiliki, oleh karena itu diperlukan Pemimpi yg baik, SDM yang trampil, cakap, berdisiplin, tekun, kreatif, bekerja keras, dan mempunyai kinerja yg baik terhadap organisasi sehingga

dapat mencapai keberhasilan dan kemajuan organisasi.

Agar tujuan perusahaan dalam meningkatkan Kinerja Karyawan tercapai maka sudah menjadi kewajiban pemimpin untuk bisa mempengaruhi karyawan dengan baik agar karyawan lebih meningkatkan kinerjanya.

Pemimpin dalam menjalankan usaha harus memperhatikan tingkat kemampuan Kepemimpinannya dan komunikasi yang baik dan benar kepada karyawannya, sehingga tercipta iklim kekeluargaan yang baik yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja karyawan. Peningkatan kepemimpinan merupakan salah satu segi dari keefektifan kerja karyawan sehingga keberlangsungan perusahaan dapat berjalan dengan baik.

Kemampuan mengambil keputusan merupakan kriteria utama dalam menilai efektivitas kepemimpinan seseorang, maka kepemimpinan yang efektif harus memberikan pengaruh terhadap usaha-usaha semua pekerja dalam mencapai tujuan perusahaan. Tanpa kepemimpinan atau bimbingan, hubungan antara tujuan perseorangan dan tujuan perusahaan kemungkinannya menjadi lemah karena perseorangan bekerja untuk mencapai tujuan pribadi sedangkan perusahaan bergerak untuk mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu, kepemimpinan sangat diperlukan bila perusahaan ingin mencapai tujuannya, paling tidak sebagai motivasi eksternal untuk menjaga tujuan-tujuan perseorangan tetap harmonis dengan tujuan perusahaan. Dengan demikian kepemimpinan yang efektif baik manajer dari tingkat bawah,

tingkat menengah, tingkat atas maupun staff perusahaan dalam menjalankan tugas dan fungsinya pasti akan melakukan aktivitas dalam berkomunikasi secara benar dan efektif. Hasil dari kepemimpinan yang baik yaitu terciptanya kinerja para karyawan yang efektif sehingga tujuan-tujuan yang telah ditetapkan perusahaan dapat tercapai.

Setiap manusia ingin berprestasi didalam segala hal, tidak terkecuali berprestasi dalam pekerjaan. Saat ini keberhasilan kerja seseorang tidak ditunjang oleh kemampuan intelektual semata, namun juga didukung oleh kemampuan penyesuaian emosi dalam berhubungan dengan seseorang. Sebagian masyarakat beranggapan bahwa *Intelektual Quotient* (IQ) menentukan keberhasilan seseorang. Namun kenyataannya tidak demikian, Goleman (2015) menyatakan bahwa IQ hanya memberikan kontribusi 20% dalam menentukan keberhasilan hidup seseorang dan 80% lainnya ditentukan oleh faktor lain. Faktor inilah yang disebut Kecerdasan Emosional (EQ).

Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan salah satunya adalah faktor personal Mowday dkk (dalam Siti Kuswatun Kasanah, 2016). Pada penelitian ini faktor personal yang akan di bahas adalah kecerdasan emosional seorang petugas. Kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk memonitor diri sendiri dan perasaan orang lain, dan menggunakan informasi tersebut untuk membimbing pemikiran dan tindakan seseorang. Kecerdasan emosi sangat diperlukan seorang pegawai dalam bekerja, karena dengan memiliki kecerdasan emosi yang baik

seorang petugas mampu menghadapi kondisi sulit, dan mampu mengatasinya dengan perasaan mereka. Orang-orang yang mengenal emosi-emosi mereka sendiri dan mampu dengan baik membaca emosi orang lain dapat menjadi efektif dalam pekerjaan mereka.

Untuk dapat mencapai sasaran dan tujuan strategis organisasi, dibutuhkan individu atau sumber daya manusia yang handal, visioner, dan memiliki kompetensi. Kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki harus sejalan dengan arah visi dan misi organisasi. Pemahaman kompetensi dikemukakan oleh *Ulrich* (1997) sebagai berikut: *“Competence represent the knowledge, skills, and abilities that exist among and across employees and group employees”*. Pendapat ini diartikan bahwa kompetensi ditunjukkan melalui pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan dengan demikian, apabila seseorang memiliki ciri-ciri tersebut maka ia telah dianggap berkompentensi, sehingga individu tersebut diharapkan mampu mencapai kinerja yang telah dibebankan padanya. Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan dan pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting atau sebagai unggulan bidang tersebut.

Menurut *Spencer dan Spencer* (Sudarmanto,2014:46) *“Kompetensi merupakan karakteristik dasar perilaku individu yang berhubungan dengan kriteria acuan efektif dan atau kinerja unggul di dalam pekerjaan atau situasi”*. Pendapat ini diartikan bahwa kompetensi sumber daya manusia dapat mengidentifikasi karakteristik,

pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan oleh individual yang memungkinkan menjalankan tugas dan tanggung jawab secara efektif sehingga mencapai standar kualitas profesional dalam bekerja, sehingga individu tersebut diharapkan mampu mencapai kinerja yang telah dibebankan kepadanya.

Kinerja yang dimaksud merupakan hasil kerja yang dicapai oleh aparatur pemerintah, baik secara individu, kelompok maupun institusi sesuai dengan visi, misi, dan tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Prawirosentono (Satibi, 2012:103) yang menterjemahkan kinerja sebagai berikut: “*Performance* adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika”.

Kinerja pada sektor publik pada hakikatnya merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seorang aparatur pemerintah atau merupakan kontribusi yang diberikan oleh aparatur, baik secara individu maupun kelompok terhadap institusi atau organisasi pemerintah dalam rangka mencapai visi, misi dan tujuan yang telah ditetapkan. Pelaksanaan suatu pekerjaan dinilai memenuhi standard yang baku bila mengacu pada hasil pekerjaan yang telah ditetapkan, sehingga mencapai hasil dan sasaran yang telah ditetapkan dan dicapai secara maksimal.

Objek penelitian pada Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung,



peneliti memilih objek penelitian pada Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung karena Sebagaimana diketahui bahwa sumber pendapatan utama Pemerintah Kota Bandung berada di sektor Pajak Daerah, Pajak Daerah memberikan kontribusi sepertiga dari total Pendapatan Daerah. Ini lah yang menjadi tugas utama dari dibentuknya Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BPPD) Kota Bandung yang bertransformasi dari Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung. Oleh karena itu sangat penting bagi Badan Pengelolaan Pendapatan Kota Bandung untuk terus berkomitmen pada peningkatan hasil kinerja karyawan.

Hasil pengamatan di lapangan Kurang optimalnya kinerja aparatur pada Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung diduga di pengaruhi oleh peran pemimpin yg belum optimal, sehingga kompetensi karyawan dalam menyelesaikan tugasnya juga menjadi tidak optimal dan kurangnya kesadaran karyawan betapa pentingnya memiliki kesadaran akan kontrol terhadap kecerdasan emosian individu sehingga berpengaruh terhadap kinerja karyawn di Badan Pengelolaan Pendapatan Kota Bandug.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk meneliti di BPPD Kota Bandung dengan judul **“PENGARUH KEPEMIMPINAN, KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA KARYAWAN BPPD KOTA BANDUNG”**

## **1.1. Identifikasi dan Rumusan Masalah Penelitian**

Identifikasi dan rumusan masalah penelitian ini diajukan untuk merumuskan dan menjelaskan mengenai permasalahan yang ada guna memudahkan dalam proses penelitian dan selanjutnya memudahkan untuk memahami hasil penelitian yang mencakup ke dalam penelitian meliputi faktor-faktor yang diindikasikan mempengaruhi kinerja karyawan BPPD Kota Bandung yaitu pada kepemimpinan, kecerdasan emosional dan kompetensi.

### **1.1.1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat disimpulkan bahwa ada beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi:

1. Pemimpin masih kurang memberikan ketegasan didalam memimpin
2. Karyawn belum mampu memotivasi diri sendiri dalam hal emosionalnya
3. Petugas belum sepenuhnya memiliki *emphatyi* dalam mengenal emosi rekan kerjanya
4. Masih kurangnya pengetahuan yang dimiliki pegawai yg berkaitan dengan tugas dan tanggung jawabnya.
5. Masih adanya pegawai yang belum mampu mengatasi masalah yang muncul dan memiliki kesulitan untuk mengendalikan emosi pada saat menghadapi pekerjaan.

6. Masih adanya pegawai yang mengalami keterlambatan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan

### **1.1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas dapat dirumuskan masalah-masalah yang muncul pada penelitian yang sedang dilakukan di BPPD Kota Bandung sebagai berikut:

1. Bagaimana kepemimpinan pada karyawan BPPD Kota Bandung.
2. Bagaimana kecerdasan emosional pada karyawan BPPD Kota Bandung.
3. Bagaimana kompetensi pada karyawan BPPD Kota Bandung.
4. Bagaimana kinerja pada karyawan BPPD Kota Bandung.
5. Seberapa besar pengaruh kepemimpinan, kecerdasan emosional dan kompetensi terhadap kinerja karyawan BPPD Kota Bandung baik secara simultan maupun secara parsial.

### **1.2. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah dan rumusan masalah di atas, adapun tujuan peneliti melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan pada karyawan di BPPD Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional pada karyawan BPPD Kota Bandung.

3. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi pada karyawan BPPD Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui kinerja karyawan di BPPD Kota Bandung.
5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepemimpinan, kecerdasan emosional dan kompetensi terhadap kinerja karyawan di BPPD Kota Bandung secara simultan dan parsial.

### **1.3. Kegunaan Penelitian**

Penelitian yang penulis lakukan ini pada dasarnya mengandung dua kegunaan, dua kegunaan tersebut yaitu sebagai kegunaan teoritis dan juga kegunaan praktis. Di bawah ini adalah kegunaan dalam penelitian ini yaitu:

#### **1.3.1. Kegunaan Teoritis**

Kegunaan teoritis dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan diskusi atau sumbangan informasi bagi penelitian selanjutnya.
2. Dapat mengetahui definisi serta pengaruh kepemimpinan, kecerdasan emosional dan kompetensi terhadap kinerja karyawan di BPPD Kota Bandung

#### **1.3.2. Kegunaan Praktis**

Kegunaan praktis dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini bagi penulis dapat mengetahui beberapa hal yaitu:

- 1) Menambah pengetahuan dan melatih kemampuan dalam menganalisis suatu masalah.
- 2) Peneliti lebih Peneliti lebih memahami kepemimpinan, kecerdasan emosional kompetensi dan kinerja karyawan.
- 3) Menjadi lebih mengetahui mengenai masalah bidang Sumber Daya Manusia khususnya pada kinerja karyawan BPPD Kota Bandung.

b. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengetahuan bagi instansi terkait dijadikan sebagai bahan masukan dan menambah referensi mengenai kepemimpinan, kecerdasan emosional kompetensi dan kinerja karyawan di BPPD Kota Bandung Kota Bandung. Hasil dari penulisan ini diharapkan dapat memberikan sesuatu yang positif.

c. Bagi Pihak Lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi untuk menambah pengetahuan dan sebagai bahan referensi tambahan untuk penelitian ilmiah yang akan dilakukan selanjutnya.