

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan.

Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu. Masih rendahnya kualitas sumber daya manusia dan penanganannya merupakan salah satu masalah yang sering dihadapi oleh bangsa Indonesia (**Ariyanto et al., 2021**). 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. Salah satunya seperti Dinas Perhubungan.

Menurut (**Oktaviani et al., 2019**) Dinas Perhubungan (DISHUB) merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah di bidang Perhubungan yang dipimpin oleh Kepala Dinas dan berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Untuk meningkatkan kedisiplinan terhadap kinerja pegawai Dinas Perhubungan tidak terlepas dari peran pemimpin yang mengarahkan bawahannya dan menegakkan suatu kedisiplinan penting bagi suatu instansi pemerintahan, sebab dengan kedisiplinan itu dapat diharapkan sebahagian besar dari peraturan-peraturan ditaati oleh sebahagian besar para karyawan. Dengan demikian adanya kedisiplinan tersebut, dapat diharapkan pekerjaan akan dilakukan seefektif dan seefisien mungkin, salah satunya pada Dinas Perhubungan di Kota Padang.

Kinerja pegawai adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Jika dikaitkan dengan performance sebagai kata benda (noun) di mana salah satu entrinya adalah hasil dari sesuatu pekerjaan (SYAM, 2020).

Menurut (Ronald, 2019) Kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu, dimana kinerja pegawai merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan dan visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan suatu organisasi.

Selain itu menurut (Arista, 2022) Kinerja pegawai yaitu sekelompok orang dalam suatu organisasi yang telah menyelesaikan kekuasaan dan tanggung jawab masing-masing. Sebab pada dasarnya, setiap lembaga perusahaan tentu membutuhkan karyawan sebagai tenaga kerja untuk meningkatkan produk dan layanan yang berkualitas.

Menurut **(Evi Zahara, 2018)** Komunikasi secara harfiah adalah proses menghubungkan atau mengadakan perhubungan. Selain itu komunikasi merupakan membagi informasi antara dua orang atau lebih untuk mencapai pemahaman bersama. Dengan berkomunikasi manusia akan dapat berhubungan antara satu dengan yang lain sehingga kehidupan manusia akan bermakna.

Menurut **(Nisa, 2020)** Komunikasi adalah suatu proses ketika seseorang atau beberapa orang, kelompok, organisasi dan menciptakan serta menggunakan informasi agar terhubung dengan lingkungan orang lain.

Menurut **(Sekaran, 2018)** Kecerdasan merupakan kemampuan untuk memecahkan masalah atau menciptakan suatu produk yang memiliki nilai dalam suatu latar belakang budaya atau lebih. Menurut **(Sarnoto, 2019)** Kecerdasan adalah kemampuan seseorang untuk menyelesaikan dan mengambil keputusan yang terbaik dalam suatu permasalahan dengan melihat dari kondisi ideal suatu kebenaran atas dasar pembelajaran pengalaman dan penyesuaian lingkungan.

(Henny et al., 2021) mengatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kepribadian dan suasana hati, maka dari itu untuk meningkatkan prestasi para kerja harus mampu menganalisis agar tidak terjadi konflik kerja. Pada kenyataannya memang harus diakui bahwa kecerdasan emosi memiliki peran yang krusial bagi karyawan dalam dunia kerja.

Menurut **(Sangadah & Kartawidjaja, 2020)** Kepuasan kerja adalah persepsi seorang individu dalam memandang suatu pekerjaan mereka dan merupakan sifat umum seseorang yang bernilai positif terhadap kehidupan organisasinya. Maka sudah sepatutnya setiap pimpinan mengambil langkah-langkah yang diperlukan

agar dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Menurut (**Jufrizen, 2022**) menyebutkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan pekerja atau karyawan yang berhubungan dengan pekerjaannya, yang merasa senang atau tidak senang, sebagai hasil penilaian individu yang bersangkutan terhadap pekerjaannya.

Selain itu (**Putra, 2021**) mengatakan bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan kepemimpinan. Sedangkan kurangnya kepuasan kerja mengakibatkan rendahnya tingkat dedikasi karyawan, yang akan mempengaruhi produktifitas dan pencapaian tujuan organisasi, maka kepemimpinan merupakan utama yang berhubungan dengan kepuasan kerja sumber daya manusia, yang terkait dengan proses motivasi, komunikasi, dan perilaku interpersonal yang mempengaruhi karyawan untuk kinerja pegawai organisasi.

Ruang lingkup penelitian ini adalah di Kota Padang , dimana alamatnya tepat pada Jl. Sutan Syahrir Mata Air Kecamatan Padang Selatan Sumatera Barat yang merupakan sebuah instansi pemerintah daerah yang keseluruhan pekerjaan didalamnya mengandalkan faktor manusia. Dinas Perhubungan kota Padang adalah aparat teknis pemerintahan daerah kota Padang dengan tugas pokok perencanaan, mengkoordinasikan dan melaksanakan kegiatan urusan perhubungan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dimana sebelumnya hanya menjalankan fungsi perhubungan berdasarkan peraturan walikota Padang nomor 31 tahun 2009 tentang tugas pokok dan fungsi Dinas Perhubungan kota Padang.

Tabel 1.1
Pencapaian Kinerja Dinas Perhubungan Kota Padang
Tahun 2019– 2022

No	Indikator Kinerja	TARGET PENCAPAIAN%				RELIASASI (%)			
		2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022
1	Meningkatkan Kelancaran Lalu Lintas	33	-	-		33,07	-	-	
2	Meningkatnya Keselamatan Lalu Lintas	5	-	-		3,92	-	-	
3	Meningkatnya Layanan Angkutan Umum Yang Berkualitas	80	-	-		74,92	-	-	
4	Meningkatnya Kinerja Lalu Lintas	-	33,5	33,75	34	-	33,5	33,75	34
5	Meningkatnya Keselamatan Transportasi		0,08	0,07	0,06		0,08	0,07	0,06
6	Meningkatnya Pelayanan Angkutan Umum	-	60	65	70	-	60	65	70

Sumber: PPID Dinas Perhubungan Kota Padang

Dari tabel 1.1 diatas dapat dilihat capaian kinerja Dinas Perhubungan Kota Padang Pada Tahun 2019 terhadap Meningkatkan Kelancaran Lalu Lintas dengan target capaian sebesar 33% dan realisasi 33,07%, pada tahun 2020-2022 tidak adanya target dan realisasi. Pada Indikator Meningkatkan Keselamatan Lalu Lintas target capaian sebesar 5% dan realisasi 3,92%, pada tahun 2020-2022 tidak adanya target dan realisasi. Pada Indikator Meningkatkan Layanan Angkutan Umum Yang Berkualitas dengan target capaian sebesar 80% dan realisasi 79,92%, pada tahun 2020-2022 tidak adanya target dan realisasi. Pada Indikator Meningkatkan Kinerja Lalu Lintas tidak adanya target dan realisasi kinerja tahun 2019, pada tahun 2020 target 33,5% realisasi 33,5%, tahun 2021 target 33,75%

dan realisasi 33,75%, tahun 2022 target capaian 34% dan realisasi 34%. Pada Indikator Meningkatnya Keselamatan Transportasi pada tahun 2019 tidak adanya target dan realisasi, tahun 2020 target 0,08% dan realisasi 0,08%, tahun 2021 target 2021 0,07% dan realisasi 0,07%, dan pada tahun 2022 target 0,06%, realisasi 0,06%. Pada indikator Meningkatnya Pelayanan Angkutan Umum tidak adanya target dan realisasi kinerja tahun 2019, target 2020 45% dan realisasi 45%, tahun 2021 target 60%, realisasi 60%, dan tahun 2022 target 70% dan realisasi 70%.

Tetapi di samping itu ada kendala yang dialami oleh para pegawai di Dinas Perhubungan Kota Padang salah satunya masih kurangnya komunikasi penunjang kerja di Dinas Perhubungan Kota Padang tersebut. Hal ini membuat kinerja pegawai menjadi kurang baik dan terganggu. Komunikasi yang belum baik dalam mendukung pekerjaan yang dilakukan oleh para pegawai.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai masih belum maksimal terbukti dari masih adanya capaian kinerja Dinas Perhubungan Kota Padang pada tahun 2019 - 2022 yang masih tidak stabil, karena terjadi naik dan turun.

Dengan adanya penurunan kinerja pegawai pada Dinas Perhubungan Kota Padang tersebut dapat disebabkan oleh kurangnya komunikasi yang didapat oleh pegawai dan juga kecerdasan emosional pegawai yang masih belum optimal dalam mengerjakan tugas, maka perlu adanya dorongan komunikasi untuk tercapainya kinerja pegawai, semua itu tidak terlepas dari peranan seorang pemimpin didalamnya yang mengarahkan pegawai pada peningkatan kinerjanya.

Walaupun mengalami pencapaian kinerja yang naik turun pada tahun 2019- 2022 capaian kinerja yang didapatkan oleh Dinas Perhungan Kota Padang sudah cukup tinggi. Perlu adanya perubahan yang dilakukan agar capaian kinerja yang telah diharapkan dapat tercapai disetiap tahunnya.

Menurut **(M. A. Akbar et al., 2022)** Komunikasi bermakna pengiriman dan penerimaan pesan antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dapat di pahami, hubungan dan kontak dan komunikasi sebuah proses pemindahan informasi, pengertian dan pemahaman dari seseorang, tempat atau sesuatu kepada sesuatu, tempat atau orang lain.

Selain itu menurut **(Muzarofah, 2020)** komunikasi adalah komunikasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih mengenai suatu pesan tertentu secara langsung, sehingga komunikan dapat memahami pesan yang disampaikan oleh komunikator dan komunikan dapat memberikan feeddback baik secara verbal maupun nonverbal serta komunikasi juga berinteraksi tatap muka antara dua orang atau beberapa orang, di mana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung pula.

Komunikasi merupakan jenis komunikasi yang paling efektif untuk mengubah pendapat, perilaku dan sikap seseorang, karena komunikasi ini bersifat dialogis. Dengan komunikasi yang bersifat dialogis dapat mengefektifkan proses pekerjaan, sehingga diharapkan terjadinya feedback yang baik dari komunikan.

Menurut **(Oktaviani et al., 2019)** Komunikasi merupakan salah satu sumber kepuasan kerja yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Dengan adanya komunikasi yang baik maka akan meningkatkan semangat kerja karyawan yang akhirnya secara langsung mempercepat proses penyampaian tujuan. Fenomena menyangkut dalam komunikasi diketahui pada indikator organisasi mendorong adanya perbedaan pendapat antar pegawai dalam berkomunikasi baik karena kurang paham atau tidak setuju. Di mana dengan perbedaan pendapat dalam suatu organisasi menyebabkan terjadinya miss communication antar pegawai yang tidak menyukai pendapat tersebut sehingga mengakibatkan turunya kinerja pegawai.

Menurut **(Zulkarnain et al., 2018)** 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 bahwa orang yang memiliki kecerdasan emosi akan mampu menghadapi tantangan dan menjadikan seseorang manusia yang penuh tanggung jawab, produktif, dan optimis dalam menghadapi dan menyelesaikan masalah, dimana hal-hal tersebut sangat dibutuhkan di dalam lingkungan kerja.

Kecerdasan emosional erat hubungannya dengan perasaan manusia. Emosi menuntut kita menghadapi saatsaat kritis dan tugas-tugas yang terlampau riskan bila hanya diserahkan kepada otak. Perasaan bisa dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya sugesti, kelelahan, perhatian, intelegensi yang mewarnai emosi.

Hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja, hal ini berarti bahwa variabel kecerdasan emosional berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai . Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang menyatakan “Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai pada kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Banteng” .

Dalam penelitian (**Seidy, 2018**) Komunikasi, Kompensasi dan Kepuasan Kerja merupakan salah satu masalah yang mungkin timbul dalam perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh dari komunikasi dan kompensasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai kantor Radio Republik Indonesia (RRI) Manado. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan kantor Radio Republik Indonesia (RRI) Manado dengan koefisien determinasi sumbangan pengaruh sebesar 66%. Sedangkan kompensasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan kantor Radio Republik Indonesia (RRI) Manado. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut disimpulkan bahwa komunikasi memberikan pengaruh terbesar.

Dalam penelitian (**Lamirin, 2020**) kecerdasan emosional yang sangat menentukan baik buruknya suatu kinerja bisnis. Dalam proses meraih hati pimpinan diperlukan dasar yang kuat dalam berkomunikasi untuk membina hubungan sosial yang baik, dalam hal ini kecerdasan emosional mempunyai peranan dalam hal tersebut.

Berdasarkan hasil pra survey di Dinas Perhubungan Kota Padang, adanya permasalahan yang terkait dengan kecerdasan emosional pegawai seperti tingkat kesadaran untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target masih rendah. Permasalahan lain adalah masih rendahnya disiplin pegawai seperti masih ada pegawai yang terlambat masuk kerja, rendahnya tingkat kehadiran pegawai, dan masih adanya pegawai yang pulang lebih cepat dari waktu yang sudah ditentukan, inilah menyebabkan terjadinya kepuasan pegawai.

Dalam penelitian (**Efrinawati et al., 2022**) penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Provinsi Riau, bahwa interpretasi tingkat kepuasan kerja pegawai yang dilihat dari indikator jenis pekerjaan yang diberikan, fasilitas yang diterima, promosi yang diduduki, supervisor yang dominan dan rekan kerja yang mendukung terindikasi belum optimal karena sebagian besar responden memberikan tanggapan tidak setuju. Hal ini berarti, dari 30 orang responden yang telah disurvei memberikan persepsi bahwa mereka masih merasa tidak puas dalam bekerja.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara komunikasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada dinas perhubungan di kota padang. Merujuk pada definisi, fenomena, maupun penelitian-penelitian sebelumnya, sehingga penelitian ini berfokus mengenai komunikasi , kecerdasan emosional , dan kinerja pegawai yang menjadi latar belakang penulis untuk melakukan penelitian dengan judul

“Pengaruh Komunikasi Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Perhubungan Di Kota Padang”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka di identifikasikan masalah sebagai berikut

1. Masih kurangnya Sumber Daya Manusia pada Dinas Perhubungan Kota Padang.
2. Kurangnya kepuasan kerja yang menyebabkan rendahnya tingkat dedikasi karyawan pada Dinas Perhubungan di Kota Padang.
3. Aspek tenaga kerja yang diperlukan dari sekelompok organisasi untuk mencapaitujuan pada Dinas Perhubungan di Kota Padang.
4. Masih rendahnya kompetensi atau kemampuan kerja Dinas Perhubungan di Kota Padang.
5. Kepuasan kerja yang dimiliki oleh pegawai masih kurang optimal.
6. Tingkat Kinerja Pegawai belum optimal.
7. Belum maksimalnya komunikasi terhadap kinerja pegawai.
8. Kinerja pegawai masih ada yang belum tercapai.
9. Belum maksimalnya kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai.
10. Masih rendahnya kesadaran pegawai tentang kondisi kantor Dinas Perhubungan Kota Padang.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan agar penelitian ini terfokus dan terarah, maka penulis perlu membatasi masalah yang diteliti sebagai variabel bebas yaitu komunikasi , kecerdasan emosional , dan kepuasan kerja sebagai variabel intervening serta sebagai variabel terikatnya yaitu kinerja pegawai di Dinas Perhubungan Kota Padang.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan diatas maka penulis dapat merumuskan permasalahan dalam penelitian sebagai berikut :

1. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja di Dinas Perhubungan Kota Padang ?
2. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kepuasan kerja diDinas Perhubungan Kota Padang ?
3. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Perhubungan Kota Padang ?
4. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Perhubungan Kota Padang ?
5. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Perhubungan Kota Padang ?
6. Apakah pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada Dinas Perhubungan Kota Padang ?
7. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhdap kecerdasan emosional melalui kinerja pegawai di Dinas Perhubungan Kota Padang ?

1.5 Tujuan Penelitian

Suatu penelitian dilakukan tentunya memiliki beberapa tujuan. Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja di Dinas Perhubungan Kota Padang.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja di Dinas Perhubungan Kota Padang.
3. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai di Dinas Perhubungan Kota Padang.
4. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai di Dinas Perhubungan Kota Padang.
5. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai di Dinas Perhubungan Kota Padang.
6. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada Dinas Perhubungan Kota Padang.
7. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kecerdasan emosional melalui kinerja pegawai di Dinas Perhubungan Kota Padang.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian diharapkan dapat memberi kegunaan yang dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pimpinan Dinas Perhubungan di Kota Padang untuk melakukan peningkatan atau melaksanakan perbaikan khusus pada komunikasi pegawai , kecerdasan emosional agar kinerja pegawai dapat meningkat melalui kepuasan kerja serta dapat membandingkan teori-teori yang didapat dari perkuliahan dengan praktek yang sesungguhnya di dalam instansi pemerintahan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan yang bermakna dan dapat mendorong timbulnya minat bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang berbagai dimensi dari kinerja pegawai khususnya untuk manajemen SDM menjadi tambah luas dan banyak diketahui oleh semua orang.

3. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pimpinan Dinas Perhubungan di Kota Padang untuk melakukan peningkatan atau melaksanakan perbaikan khusus pada komunikasi pegawai , kecerdasan emosional agar kinerja pegawai dapat meningkat melalui kepuasan kerj