

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada era digital seperti saat sekarang ini fungsi sdm sangat di perlukan perusahaan untuk tetap dapat bertahan di era globalisasi. Sumber daya manusia merupakan faktor penentu keberhasilan pelaksanaan organisasi yang efektif. Semakin pentingnya sumber daya manusia berakar dari meningkatnya kerumitan hukum, kesadaran bahwa sumber daya manusia merupakan alat berharga bagi peningkatan produktivitas dan kesadaran mengenai biaya yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia yang lemah. Melihat pentingnya sumber daya manusia, ada banyak karyawan yang bekerja dengan sungguh-sungguh atau perilaku baik (etis) dalam suatu perusahaan, tetapi ada juga yang bekerja diluar control sehingga dapat membawa karyawan kearah perilaku yang tidak baik atau perilaku tidak etis.

Dalam meningkatkan efektivitas di perusahaan tidak lepas dari tujuan perusahaan tersebut, serta bagaimana sebuah perusahaan bisa memiliki daya bersaing sehingga bisa mengembangkan SDM yang ada dalam mencapai target perusahaan. Seorang karyawan yang memperoleh kepuasan kerja dari pekerjaannya, akan mempertahankan prestasi kerja yang tinggi, dan sebaliknya seorang karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan dalam pekerjaannya, cepat atau lambat tidak akan dapat diandalkan, kemangkiran, dan berprestasi buruk. Dalam penelitian ini yang akan kita teliti adalah tentang sumber daya manusia yang bekerja di PDAM kota Padang.

PDAM Kota Padang merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang mempunyai tugas dalam mengatur dan mengelola pengadaan air bersih bagi masyarakat. Pada saat ini PDAM di Kota Padang telah memiliki rayon di 15 daerah yang bertugas untuk mengelola pengadaan air bersih di masing-masing daerah tersebut. Sebagai penyedia air bersih PDAM harus mampu memenuhi kebutuhan air bersih termasuk merencanakan tingkat kebutuhan air yang sesuai dengan tingkat pertumbuhan di masing-masing daerah. Oleh karena, itu di perlukan prediksi kebutuhan air bersih ke depannya sebagai dasar bagi PDAM dalam mengembangkan kapasitas produksi dan penjualan air bersih disetiap daerah. Prediksi dapat dilakukan berdasarkan pola penjualan yang telah terjadi selama ini di suatu daerah .

Kepuasan kerja karyawan adalah suatu fenomena yang perlu dicermati oleh pimpinan organisasi. Kepuasan kerja pegawai berhubungan erat dengan kinerja pegawai. Seseorang yang puas dalam pekerjaannya akan memiliki motivasi, komitmen pada organisasi dan partisipasi kerja yang tinggi, yang pada akhirnya akan terus memperbaiki kinerja mereka (**Lijan poltak, 2019**).

Menurut (**Busro, 2018**) kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Menurut greeberg dan baron mendesripsikan kepuasan kerja sebagai sikap positif dan negatif yang dilakukan individual terhadap pekerjaan mereka.pandangan senada dikemukakan gibson, ivancevich dan donnelly yang menyatakan kepuasan kerja sebagai sikap yang

memiliki pekerja tentang pekerjaan mereka.hal tersebut merupakan persepsi mereka tentang pekerjaan (Wibowo, 2018).

**Tabel 1.1**  
**Survei Awal Kepuasan Kerja**

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1	Hubungan kerja dengan teman kerja berjalan dengan baik	2	11	11	3	
2	Situasi dan lingkungan tempat saya bekerja nyaman	2	12	12	1	
3	Saya tidak pernah merasa terganggu dengan orang-orang disekitar pabrik	2	11	12	2	
4	Saya memiliki teman kerja satu kelompok yang dapat diajak bersama-sama dalam menyelesaikan pekerjaan	1	9	15	2	
5	Pimpinan bersikap cukup baik kepada karyawan khususnya dalam membina karyawan bekerja	1	10	12	4	
6	Komunikasi antara saya sebagai karyawan dengan atasan dapat terjalin	2	7	15	3	
7	Lingkungan tempat saya bekerja merupakan lingkungan yang nyaman dan aman	4	13	9	1	
8	Dalam bekerja saya merasa nyaman terhadap pengawasan yang dilakukakn oleh atasan	3	10	11	3	
Total Jawaban Responden		17	83	97	19	0
Persentase jawab responden		7.87	38.43	44.91	8.80	0.00

Berdasarkan survei yang dilakukan pada 27 orang karyawan PDAM, ditemukan bahwa mayoritas karyawan merasa belum yakin atas kepuasan kerja yang dirasakan, terlihat dari nilai persentase jawaban responden yang menjawab ragu-ragu sebesar

44,91%, dimana nilai persentase jawab responden ini mengindikasikan masih rendahnya tingkat kepuasan karyawan PDAM kota Padang.

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja antara lain adalah komunikasi. komunikasi adalah suatu penyampaian pesan baik verbal maupun non verbal yang mengandung arti atau makna tertentu atau lebih jelasnya dapat dikatakan penyampaian informasi atau gagasan dari seseorang kepada orang lain baik itu berupa pikiran dan perasaan-perasaan melalui sarana atau saluran tertentu (**Bonaraja Purba, Astri Rumondang Banjarnahor, 2021**).

Komunikasi adalah merupakan proses interaksi antara manusia dengan manusia dan juga antara manusia dengan lingkungan. Dua atau lebih individu berinteraksi dan memengaruhi gagasan, opini, kepercayaan dan sikap satu sama lain. Mereka bisa saling tukar menukar informasi melalui berbicara, gerakan bagian badan, tanda dan lambing, ekspresi dan lain-lain (**Bonaraja purba, 2020**).

Selanjutnya yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang dalam mengontrol emosinya dengan cerdas. Hal ini juga berkaitan dengan cara menjaga keseimbangan antara emosi dan akal (**Olvia Cherly Wuwung, 2020**).

Menurut (**Djafri, 2017**) Kecerdasan emosional adalah persepsi tentang yang nyata dan fortiori, persepsi tentang yang nyata itu sendiri, sesuai kenyataan, ia adalah pembeda antara yang nyata dan yang tidak nyata. Intelegensi tidak ada membangkitkan penglihatan

tetapi juga kesadaran akan superioritas dalam hubungannya dengan mereka yang tidak tahu bagaimana cara melihat . Sementara menurut **(Labbaf Wirawan, 2019)** kecerdasan emosional ialah kemampuan dalam memahami emosi dirinya sendiri dan emosi orang lain untuk membedakannya dan menggunakan informasi untuk mengarahkan pemikiran dan tindakan seseorang Kecerdasan emosional dapat dilihat sebagai pemrosesan informasi emosional spesifik yang terlibat dalam menilai dan mengekspresikan emosi diri dan orang lain, mengatur emosi diri sendiri maupun orang lain, dan menggunakan emosi secara adaptif untuk mencapai tujuan seseorang.

Dalam Penelitian **(Utama et al., 2018)** Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan kerja, semakin tinggi kecerdasan pimpinan dalam mengambil keputusan dan mengelola pegawai, semakin tinggi kepuasan kerja pegawai, penelitian sebelumnya **(Nuraningsih & Surya Putra, 2019)** Hasil analisis menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap stres kerja, kecerdasan emosional berpengaruh negatif terhadap stres kerja.

Kemudian Menurut **(Hesti Widianti, 2022)** prestasi kerja adalah proses melalui mana organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan. Dimana kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberi umpan balik kepada karyawan tentang pelaksanaan kerja mereka. peningkatan prestasi kerja disebabkan gaji dan faedah tambahan yang lebih baik yang meningkatkan pendapatan pekerja . Selain itu, penyebab ketidakpuasan kerja seperti keadaan kerja yang teruk,

ganjaran dan pampasan yang rendah, kekurangan peluang promosi adalah penyebab utama ketidakpuasan kerja tersebut. Oleh itu tahap kepuasan kerja pekerja dapat dinilai dengan menggunakan lima elemen seperti gaji, kenaikan pangkat, kerja itu sendiri, penyelia dan rakan sekerja (**Fadzin Nazirin Bin Mihat, Mohammad Mujaheed Hassan, 2020**).

Dalam penelitian (**Ni Luh Gede Poniasih, 2018**) Motivasi Kerja, Komunikasi dan Stres Kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. Dalam penelitian (**Saputra & Rotua Turnip, 2018**) hasil penelitiannya dapat dinyatakan bahwa secara parsial seluruh motivasi, komunikasi dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja, Selain faktor komunikasi, faktor kecerdasan emosional dari seorang karyawan ikut serta memberikan kontribusi terhadap kepuasan kerja seseorang.

Prestasi kerja merupakan sebagai hasil kerja yang telah dicapai seseorang dari tingkah laku kerjanya dalam melaksanakan aktivitas kerja (**Sutrisno, 2019**). Prestasi kerja dapat juga diartikan sebagai adalah penampilan hasil kerja SDM dalam suatu organisasi (**Samsudin, 2018**). Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa prestasi kerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan (**Hernidatiatin & Susijawati, 2017**).

Penelitian sebelumnya ditemukan bahwa Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap Prestasi kerja (**Eka Yulia Istiqomaria, Riska Ayu Pramesthi,**

2022). Penelitian sebelumnya ditemukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari Komunikasi terhadap Prestasi Kerja (Sunarsi, 2019).

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan dia atas, maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Komunikasi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Prestasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Kantor PDAM Kota Padang”**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang di uraikan dia atas, maka peneliti penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Belum tercapainya komunikasi yang baik mengakibatkan menurunnya tingkat kepuasan kerja karyawan.
2. Tidak semua pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan dengan baik
3. Karyawan belum dapat membentuk tim kerja yang aktif dan mampu bekerja sama
4. Tidak semua pegawai memiliki kemampuan dalam menjalankan organisasi
5. Belum tercapainya penghargaan perusahaan atas kontribusi karyawan di dalam perusahaan yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja
6. Pengalaman kerja yang belum baik sehingga dapat menurunkan kinerja
7. Karyawan belum berantusias untuk berprestasi tinggi

### **1.3 Batasan Masalah**

Pembatasan masalah dilakukan agar permasalahan yang diteliti lebih terfokus pada tujuan penelitian. Oleh karena itu, dalam penelitian ini dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut :

Kepuasan kerja sebagai variabel independen dan komunikasi, kecerdasan emosional sebagai variabel dependen, prestasi kerja sebagai variabel intervening. Penelitian ini dilakukan di lingkungan Pemerintah kota Padang khususnya pada kantor PDAM yang bertempat di Kel Sawahan, Kec. Padang Timur.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja di Kantor PDAM Kota Padang ?
2. Apakah Kecerdasan Emosional berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja di Kantor PDAM Kota Padang ?
3. Apakah Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja di kantor PDAM kota Padang ?
4. Apakah Kecerdasan Emosional signifikan terhadap kepuasan kerja di kantor PDAM kota Padang ?
5. Apakah prestasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja di kantor PDAM kota Padang ?

6. Apakah komunikasi dimediasi oleh prestasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja di kantor PDAM kota Padang ?
7. Apakah kecerdasan emosional dimediasi oleh prestasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja di kantor PDAM kota Padang ?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

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

1. Untuk mengetahui apakah komunikasi berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja karyawan di kantor PDAM kota Padang ?
2. Untuk mengetahui apakah kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja karyawan di kantor PDAM kota Padang ?
3. Untuk mengetahui apakah komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di kantor PDAM kota Padang ?
4. Untuk mengetahui apakah kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di kantor PDAM kota Padang ?
5. Untuk mengetahui apakah prestasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di kantor PDAM kota Padang ?
6. Untuk mengetahui apakah komunikasi dimediasi oleh prestasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di kantor PDAM kota Padang ?
7. Untuk mengetahui apakah kecerdasan dimediasi oleh prestasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di kantor PDAM kota Padang ?

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian diharapkan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini memiliki manfaat positif bagi :

### **1. Bagi Penulis**

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan atau mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh secara teoritis dibangku perkuliahan, terutama ilmu pengetahuan tentang Manajemen Sumber Daya Manusia, sehingga penulis mendapatkan pengalaman baru dalam berpikir dan juga menambah daya analisis penulis.

### **2. Bagi Akademis**

Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat di jadikan sebagai tambahan referensi dan keputusan bagi mahasiswa serta merupakan perwujudan dari pengalaman perguruan tinggi.

### **3. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan atau alat replikasi bagi peneliti bagi masa yang akan datang, yang tertarik untuk membahas permasalahan yang sama dengan yang dibahas dalam penelitian ini.

### **4. Bagi kantor PDAM**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan sumbangan pemikiran bagi pimpinan kantor PDAM Kota Padang dan memberikan

solusi alternatif dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan pada kantor PDAM tersebut.