

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemerintah adalah lembaga yang memiliki kewenangan untuk membuat dan menerapkan hukum serta undang-undang di wilayah tertentu. Dalam arti luas, pemerintah meliputi Badan Eksekutif, Legislatif, dan Yudikatif yang bertugas menjalankan sistem pemerintahan. Organisasi pemerintah daerah merupakan lembaga yang menjalankan berbagai kegiatan pemerintah dengan legitimasi yang berasal dari masyarakat di suatu daerah. Untuk mengatur kegiatan dan masyarakat, pemerintah daerah menerbitkan peraturan daerah, seperti Peraturan Daerah Nomor 05 Tahun 2009 tentang Pembinaan dan Penataan Pedagang Kaki Lima. Salah satu tujuan peraturan daerah tersebut adalah meningkatkan kualitas lingkungan, menjaga kelestarian fungsi lingkungan hidup, dan kesehatan masyarakat. Dalam pelaksanaannya, diperlukan kemampuan untuk menangani berbagai pelanggaran yang berhubungan dengan ketertiban daerah. (Mardikanto & Herlambang, 2018).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara mendefinisikan Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai pegawai negeri sipil atau pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan bertugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau tugas negara lainnya, serta digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan. (Ahmad dkk, 2021)

Suatu organisasi pemerintah atau swasta dalam mencapai suatu tujuan harus melalui kegiatan-kegiatan yang digerakan oleh sekelompok orang yang ada dalam organisasi tersebut. Keberhasilan suatu organisasi dalam melaksanakan tugasnya dapat dilihat dari kinerja pegawainya. Kinerja perlu dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi organisasi. Menurut Mahsun (dalam Sulaiman & Asanudin 2020) mendefinisikan kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam rencana strategi suatu organisasi”. Sedangkan menurut Suradji (dalam Sulaiman & Asanudin 2020) menyatakan bahwa “Kinerja (*performance*) merupakan hasil kerja atau prestasi kerja yang dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika”.

Menurut Robbins dan Judge (dalam Helmi ,2021) menyatakan bahwa kinerja merupakan suatu hasil yang di capai oleh karyawan dalam pekerjaan menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan. Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (dalam Helmi, 2021) menyatakan bahwa “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya.” Osborn (dalam Maludin 2017) mengatakan bahwa kinerja adalah sebagai kualitas dan kuantitas dari pencapaian tugastugas, baik yang dilakukan individu, kelompok maupun perusahaan. Casio (dalam Maludin 2017)

menyebutkan kinerja adalah merujuk kepada pencapaian tujuan karyawan atas tugas yang diberikan.

Kinerja merupakan luaran yang dihasilkan karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya berdasarkan kemampuan, pengalaman dan ketepatan waktu. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai individu atau sekelompok orang di suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab untuk mencapai tujuan perusahaan secara legal, tidak melanggar hukum, norma dan etika (Woy, dalam Salfia 2023). Kinerja karyawan dapat menjadi tolak ukur keberhasilan perusahaan dan sebagai bahan evaluasi manajemen pada perusahaan. Kinerja karyawan yang baik akan membawa hasil yang efektif dan efisien melalui tanggapan yang cepat dan hasil akhir yang maksimal untuk perusahaan (Ghafoor et al, dalam Salfia 2023).

Urgensi kinerja karyawan berperan penting bagi organisasi karena dengan hasil kerja atau kontribusi karyawan, menentukan tingkat keberhasilan pada jalannya organisasi dari tahun ke tahun sesuai dengan standar kerja. Kinerja karyawan merupakan bentuk proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan organisasi, visi, misi dengan efisiensi dan efektivitas dalam mencapainya (Gailea dkk 2018). Kinerja karyawan yang rendah bagi organisasi akan berdampak pada keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Karyawan dengan kinerja yang kurang baik akan berpengaruh dalam menyelesaikan permasalahan dan tugas yang diberikan oleh organisasi (Ary & Sriathi 2019). Ketidakberhasilan dalam mengembangkan

karyawan berdasarkan standar organisasi mempengaruhi tujuan organisasi dan berpengaruh buruk apabila kinerja karyawan yang tidak segera diperbaiki (Wibowo & Hidajat 2020).

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk kecerdasan sosial. Pengembangan kecerdasan sosial memiliki peranan penting dalam kehidupan manusia. Kemampuan untuk memahami diri sendiri dan orang lain merupakan aspek yang tak terpisahkan dalam kehidupan sehari-hari. Menurut Buzan (dalam Pratiwi & Rustika, 2018), individu yang memiliki kecerdasan sosial yang baik mampu berkomunikasi, mendengarkan, dan menjalin hubungan yang baik, serta berhasil dalam berbagai bidang.

Penelitian Biong dkk. (2018) menunjukkan bahwa kecerdasan sosial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja petugas keamanan. Temuan tersebut didukung oleh penelitian Saragih dkk. (2017) yang menemukan hubungan positif antara kecerdasan sosial dan kinerja petugas keamanan. Sebagai seorang karyawan, kecerdasan sosial sangat diperlukan bagi mereka dalam pembelajaran. Kecerdasan social membantu karyawan dalam berinteraksi dengan rekan kerja, pimpinan dan juga masyarakat serta mempunyai keberanian untuk mengemukakan pendapat, dan sebagai bekal untuk kehidupan masa depan yang lebih kompleks lagi.(dalam Angga, 2022)

Penelitian Biong dkk. (2018) menunjukkan bahwa kecerdasan sosial memiliki peran penting dalam membangun hubungan yang baik antara petugas keamanan dan masyarakat. Hal ini sangat relevan dengan tugas Pol-PP yang terlibat langsung dalam interaksi dengan masyarakat dalam menjalankan

tugasnya. Namun, penelitian Mubarak (2018) menyatakan bahwa kecerdasan sosial dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, seperti tingkat pendidikan, pengalaman kerja, dan pelatihan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengkaji hubungan antara kecerdasan sosial dengan kinerja Pol-PP.

Kecerdasan sosial kadang disebut juga dengan inteligensi interpersonal yaitu orang yang mampu memahami, berinteraksi, dan berhubungan baik dengan orang lain. Inteligensi interpersonal ini meliputi memahami orang lain, kemampuan sosial, dan keterampilan menjalin hubungan (Alder, dalam Rangga, 2022). Selanjutnya, Albrecht & Zamke dalam Suprpto (dalam Rangga, 2022) mengemukakan kecerdasan sosial adalah suatu kemampuan untuk bergaul dengan baik dan mengajak orang lain untuk bekerja sama. Goleman (dalam Rangga, 2022), mengemukakan juga bahwa kecerdasan sosial merupakan kemampuan seseorang untuk memahami orang lain dan bagaimana reaksi mereka terhadap berbagai situasi yang berbeda. Kecerdasan sosial membantu seorang karyawan untuk berinteraksi dengan teman sebaya dan dapat berpengaruh pada prestasi akademik. Pegawai yang merasa lebih terhubung dengan lingkungan belajarnya menunjukkan prestasi akademik yang lebih baik (Goleman, dalam Rangga 2022). Kecerdasan sosial merupakan sekumpulan keterampilan yang memungkinkan kita dalam berinteraksi dengan lebih baik (Goleman, dalam Rangga, 2022).

Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) merupakan perangkat pemerintahan daerah yang bertugas menjaga ketentraman dan ketertiban umum serta menegakkan peraturan daerah. Organisasi dan tugas Satuan Polisi Pamong Praja

diatur melalui peraturan daerah. Satpol PP dapat beroperasi di tingkat provinsi, kabupaten, dan kota. Di tingkat provinsi, Satpol PP dipimpin oleh seorang kepala yang bertanggung jawab kepada Gubernur melalui sekretaris daerah. Sementara di tingkat kabupaten/kota, Satpol PP dipimpin oleh seorang kepala yang bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui sekretaris daerah. Polisi Pamong Praja adalah unit pelaksana tugas pemerintah daerah yang bertanggung jawab dalam pengawasan, pengendalian, dan penegakan peraturan daerah di wilayah kabupaten atau kota.

Dalam penelitian ini, akan dikaji bagaimana kecerdasan sosial individu anggota Satpol PP di Kota Bukittinggi berhubungan dengan kinerja mereka dalam menjalankan tugas-tugas operasional. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja aparatur Satpol PP, seperti lingkungan kerja dan dukungan organisasi. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang dapat meningkatkan kinerja Satpol PP di Kota Bukittinggi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 7 anggota Satpol PP pada tanggal 29 Maret di Bukittinggi menyimpulkan Fenomena yang dapat diamati adalah kurangnya kinerja Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) dalam beberapa aspek tugas. Dari pelaporan kinerja pada tahun 2022 hanya 75,44 % program kerja yang dapat di capai oleh satpol sementara yang lainnya tidak tercapai, yang disebabkan oleh kurangnya tanggung jawab dari beberapa petugas saat menjali tugasnya, kedisiplinan petugas satpol pp saat menjalankan tugas, datang terlambat menuju

tempat penugasan. Faktor-faktor seperti kurangnya sumber daya manusia, berdasarkan observasi dan wawancara para petugas masih merasa kekurangan tenaga dan personil dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan kepada seperti pengamanan pk1 di Bukittinggi dan ketika melakukan pengamanan masih banyak pk1 yang tidak dapat diamankan karena kurangnya personil, berdasarkan observasi masih banyak petugas yang duduk-duduk saat melakukan tugas dibandingkan melakukan tugas karena kebanyakan berteduh dan kurangnya inisiatif petugas saat adanya pk1 liar. Kurangnya kinerja ini dapat terlihat dari penurunan efektivitas penanganan saat terjadinya keributan kurang baik, dan pelayanan yang kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat seperti sikap yang tidak ramah terhadap masyarakat dan kurang dalam menghormati.

Kurangnya kemampuan Satpol PP dalam memahami kebutuhan dan perasaan masyarakat seperti kurangnya dalam komunikasi dalam pendekatan terhadap masyarakat, kurangnya respons dengan empati seperti tidak mendengarkan keluhan-keluhan yang diberikan masyarakat, yang berdampak pada kinerja Satpol PP yang kurang memadai. Selain itu, kurangnya keinginan beberapa anggota Satpol PP untuk mengendalikan emosi terhadap pedagang, serta kurangnya inisiatif dalam menjalankan tugas dan cenderung menunggu arahan dari atasan, juga berdampak negatif. Selain itu, kurangnya pemisahan urusan pribadi dengan tugas juga berdampak negatif terhadap perlakuan terhadap pedagang.

Selain itu, petugas Satpol PP juga masih kurang dalam meningkatkan keterampilan komunikasi, baik dalam hal verbal maupun nonverbal. Juga kurang

dalam memahami pentingnya bahasa tubuh, ekspresi wajah, dan nada suara dalam berkomunikasi dengan masyarakat seperti saat bertugas mereka masih menggunakan kata-kata yang tidak baik sehingga masyarakat merasa tidak dihargai dan menggunakan nada yang tinggi yang membuat masyarakat merasa terintimidasi. Keterampilan komunikasi yang baik memungkinkan mereka untuk menjalin hubungan yang lebih harmonis dengan masyarakat, menghindari kesalahpahaman, dan mengelola konflik dengan lebih efektif.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan sebelumnya, disimpulkan bahwa fenomena yang diamati adalah menunjukkan bahwa kurangnya kinerja Satpol PP dalam beberapa aspek tugas. Faktor-faktor seperti kurangnya tanggung jawab, kedisiplinan, dan inisiatif petugas, serta kurangnya pemahaman dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, berdampak negatif pada kinerja Satpol PP. Selain itu, kurangnya pengendalian emosi, kurangnya komunikasi yang efektif, dan kurangnya keterampilan komunikasi juga menjadi hambatan dalam menjalankan tugas dengan baik. Upaya perbaikan yang diperlukan termasuk meningkatkan sumber daya manusia, memberikan pelatihan komunikasi yang baik, serta meningkatkan tanggung jawab, disiplin, dan inisiatif anggota Satpol PP.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, penelitian yang sama pernah dilakukan dengan variabel penelitian kecerdasan sosial dengan kinerja oleh Ratih Ayu Kurniawati pada tahun (2020) dengan judul “*Self Leadership* Kecerdasan Sosial Dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja karyawan Dinas Sosial Jember” dengan hasil ada pengaruh Kecerdasan Sosial terhadap Kinerja karyawan menunjukan

hubungan yang positif signifikan, artinya Kecerdasan Sosial yang baik akan meningkatkan Kinerja karyawan pada Dinas Sosial Jember., selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Sirojudin pada tahun (2019) dengan judul “ Pengaruh Kecerdasan Sosial Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Intelektual Terhadap Kinerja karyawan hasilnya Kecerdasan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung”. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah tahun penelitian, subjek penelitian, tempat penelitian.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul Hubungan Kecerdasan Sosial Dengan Kinerja Aparatur Satuan Polisi Pamong Praja Kota Bukittinggi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang telah dijelaskan di atas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah apakah terdapat Hubungan antara kecerdasan sosial dengan kinerja aparatur satuan polisi pamong praja bukittinggi ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dalam penulisan ini adalah untuk mengetahui terdapat Hubungan antara kecerdasan sosial dengan kinerja aparatur satuan polisi pamong praja.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini diantaranya adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang psikologi sosial dan psikologi industri.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini memiliki manfaat praktis yang meliputi:

a. Bagi Petugas Satpol PP

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi subjek penelitian. Hasil penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai hubungan antara kecerdasan sosial dan kinerja bagi aparatur Polisi Pamong Praja. Hal ini akan memberikan dampak positif secara psikologis bagi subjek penelitian.

b. Bagi Instansi

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran yang jelas tentang hubungan antara kecerdasan sosial dan kinerja pada Satuan Polisi Pamong Praja. Informasi ini akan membantu instansi terkait dalam memberikan arahan dan masukan yang lebih baik terkait peningkatan kinerja aparatur tersebut.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan perbandingan bagi semua pihak untuk melakukan pengembangan dan penelitian selanjutnya terutama

mengenai hubungan antara kecerdasan sosial dengan kinerja Aparatur Satuan Polisi Pamong Praja Kota Bukittinggi.