

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era saat ini kunci keberhasilan dalam suatu organisasi dalam mencapai tujuannya adalah manusia, dimana manusia terdiri dalam berbagai aspek dalam sebuah organisasi yang merupakan salah satu sumber daya manusia yang ada disetiap kegiatan organisasi. Sumber daya manusia merupakan aset yang paling penting dalam suatu organisasi dalam skala besar maupun kecil, karena merupakan sumber yang menggerakkan dan mengarahkan organisasi serta mempertahankan dan mengembangkan organisasi dalam berbagai tuntunan masyarakat dari zaman ke zaman (Susiawan, 2017). Sumber daya manusia mempunyai peranan penting dalam setiap kegiatan perusahaan. Salah satu aspek yang dihadapi dalam sebuah perusahaan adalah bagaimana cara membuat pegawai agar bekerja secara efektif dan efisien melalui penilaian kinerja pegawai sehingga menghasilkan pegawai yang memiliki kinerja yang berkualitas (Ratnasari, 2018).

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai pegawai dalam memenuhi tugas dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan sesuai kemampuan yang dimiliki (Robins, 2017). Kinerja Pegawai yang baik dapat ditunjukkan oleh seberapa kemampuan pegawai menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target perusahaan baik dalam kualitas, waktu, dan jumlah yang ditargetkan sedangkan kesalahan yang pernah dilakukan terbilang kecil, bagitupun sebaliknya apabila kinerja pegawai yang menurun maka akan berakibat pada penurunan kinerja

intansi dan tingkat kesalahan yang terjadi pun akan meningkat. Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor yang sangat dominan dalam meningkatkan kinerja pegawai (Mangkunegara, 2017).

Rumah Sakit BMC merupakan sebuah perusahaan penyedia layanan kesehatan yang berada di Kota Padang. Sebagai Rumah Sakit Swasta, Rumah Sakit BMC Padang ini beralamat di Jl. Proklamasi No. 31 Ganting Parak Gadang, Kecamatan Padang Timur Kota Padang Sumatera Barat. Rumah Sakit BMC Padang dalam meningkatkan kinerja harus mampu memberikan pelayanan terbaik sebagai tujuan dari rumah sakit. Dalam suatu perusahaan atau organisasi tentunya harus mampu memperhatikan kinerja pegawai yang bertujuan untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Adapun fenomena yang terjadi pada Rumah Sakit BMC Padang mengenai kinerja pegawainya terlihat pada penilaian kinerja pegawai selama 3 tahun terakhir pada Rumah Sakit BMC Padang seperti terlihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.1**  
**Hasil Penilaian Kinerja Pegawai Rumah Sakit BMC Padang**  
**Periode 2015-2019**

No	Unsur Yang Dinilai	2017		2018		2019	
		%	Ket	%	Ket	%	Ket
1	Orientasi Pelayanan	85	Baik	80	Baik	80	Baik
2	Integritas	83	Baik	81	Baik	78	Baik
3	Komitmen	82	Baik	83	Baik	74	Cukup Baik
4	Disiplin	83	Baik	82	Baik	77	Baik
5	Kerjasama	82	Baik	80	Baik	76	Baik
<b>Jumlah</b>		<b>415</b>		<b>415</b>		<b>385</b>	
<b>Rata-rata</b>		<b>83%</b>		<b>81%</b>		<b>77%</b>	

*Sumber : Rekapitan Data Kinerja Rumah Sakit BMC Padang, 2015-2019*

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa selama tiga tahun terakhir tahun 2015-2019 terjadi penurunan kinerja pegawai terutama komponen kerjasama. Berdasarkan pengamatan di lapangan masih terjadi kesalahan komunikasi antar pegawai, contohnya pada saat perawat diminta laoproan yang berkaitan dengan pasien, masih ada yang belum melaporkan sesuai dengan waktu yang ditentukan, sehingga terlihat bahwa kerjasama kurang terjalin antara satu pegawai dengan pegawai lainnya. Selain itu penurunan kinerja pegawai disebabkan karena kurangnya kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual dan *self efficacy*.

Faktor yang pertama mempengaruhi kinerja pegawai adalah kecerdasan emosional. Adapun faktor lainnya yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah (Goleman, 2017) menyatakan bahwa 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. Kecerdasan emosional mengacu pada kemampuan dasar seseorang untuk mengenali dan menggunakan emosi. (Chernis, 2016) menyatakan bahwa kecerdasan emosi adalah kemampuan untuk melihat dan mengekspresikan emosi, mengasimilasi emosi dalam pikiran, memahami dan bernalar dengan emosi, dan mengatur emosi dalam diri dan orang lain. Kecerdasan emosi yang dimiliki setiap individu dapat membantu pegawai dalam melaksanakan kegiatan kerja sehari-hari, dimana pegawai dapat mengelola emosinya dan dapat memotivasi dirinya sendiri dalam menjalankan 5 tugas pekerjaan termasuk dalam menangani adanya ambiguitas peran dalam organisasi.

Apabila pegawai memiliki kecerdasan emosi yang tinggi, diharapkan pegawai dapat meningkatkan kinerjanya dan dapat menekan pengaruh negatif dari ambiguitas peran yang berakibat pada penurunan kinerja

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan Rumah Sakit BMC Padang bahwa mereka sulit untuk mengontrol emosi mereka dalam bekerja, hal ini dikarekan mereka merasa stress dalam bekerja karena tingginya beban kerja yang berikan, belum lagi karena mereka merasa kelelahan dalam bekerja sehingga berdampak pada gangguan emosional mereka

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh (Kristianingsih, 2019) bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap terhadap kinerja pegawai penelitian lainnya dilakukan oleh (Purwanto, 2020) bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap terhadap kinerja pegawai serta penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Ishita, 2020) bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap terhadap kinerja pegawai dan penelitian yang dilakukan oleh (Shehu, 2020) bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan penelitian sebelumnya juga dilakukan oleh (Rukmana, 2020) dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap terhadap kinerja pegawai sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Raharjo, 2020) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap terhadap kinerja pegawai

Faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yang kedua adalah kecerdasan spiritual. Menurut (Munandir, 2017) menyatakan bahwa kecerdasan spiritual merupakan sebuah konsep yang berhubungan bagaimana seseorang cerdas dalam

mengelola dan mendayagunakan makna-makna, nilai-nilai dan kualitas kehidupan spritualnya, kehidapn spritual disini meliputi hasrat untuk hidup bermakna yang memotivasi kehidupan manusia untuk senantiasa mencari makna hidup dan mendambakan hidup yang bermakna. Kecerdasan spritual ini memegang peranan penting terhadap kesuksesan seseorang dalam bekerja. Seseorang yang memperoleh kebagiaan dalam bekerja akan berkarya lebih baik. digunakan untuk menghadapi masalah-masalah eksitensial, yaitu ketika orang secara pribadi merasa terpuruk, terjebak oleh kebiasaan, kekhawatiran dan masalah masa lalu sehingga tidak mampu mencapai kinerja yang lebih baik.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada Rumah Sakit BMC Padang bahwa kecerdasan spritual Rumah Sakit BMC Padang masih belum optimal sebagaimana apa yang diharapkan hal ini terlihat dari rata-rata pegawai pada Rumah Sakit BMC Padang secara nilai-nilai dalam kecerdasan spritual pegawai belum mencapai tingkatan yang maksimal. Ini terlihat dari pegawai masih terlihat ego dan emosi dalam menghadapi setiap persoalan (murung, kurang semangat, terlihat mengindar dengan berbagai alasan) sehingga persoalan yang ada sering tidak dapat diselesaikan secara tuntas, bersifat kaku dalam menghadapi persoalan dan masih tergantung pada orang lain. Pegawai belum mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan secara tuntas karena masih perlu bimbingan intensif sehingga apa yang diharapkan Rumah Sakit BMC Padang tidak tercapai. Hasil pekerjaan yang belum maksimal ini juga disebabkan karena ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan masih sering diabaikan seperti pekerjaan yang harus

diselesaikan sekarang tetapi diselesaikan besok hari artinya disiplin kerja yang ada masih belum dapat direalisasikan dengan baik dan benar.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh (Riesvi, 2020) bahwa kecerdasan spritual berpengaruh terhadap terhadap kinerja pegawai penelitian lainnya dilakukan oleh (Khaerana, 2020) bahwa kecerdasan spritual berpengaruh terhadap terhadap kinerja pegawai serta penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Krisnanda, 2019) bahwa kecerdasan spritual berpengaruh terhadap terhadap kinerja pegawai dan penelitian yang dilakukan oleh (Muhdar, 2020) bahwa kecerdasan spritual berpengaruh terhadap terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan penelitian sebelumnya dilakukan oleh (Prahara, 2019) dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan spritual berpengaruh terhadap terhadap kinerja pegawai sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Teguh, 2020) menunjukkan bahwa kecerdasan spritual berpengaruh terhadap terhadap kinerja pegawai

Faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai lainnya adalah *self efficacy*. Menurut (Feist, 2017) *Self Efficacy* adalah keyakinan dalam kemampuannya untuk melakukan suatu bentuk terhadap fungsi orang itu sendiri dan kejadian dalam lingkungan. Keyakinan dalam *Self Efficacy* tersebut dalam proses kerja sangat berkaitan dengan penilaian bagaimana sebaiknya seseorang melakukan tindakan-tindakan tertentu yang diperlukan untuk menghadapi hambatan atau pengalaman yang tidak menyenangkan. Individu dengan tingkat *Self Efficacy* yang tinggi cenderung tidak mudah menyerah, lebih sedikit mengalami keraguan pada diri sendiri dan menyenangi aktivitas baru yang menantang. Semakin tinggi

*Self Efficacy* yang dimiliki seseorang dimana dia yakin akan kemampuannya untuk mendapatkan hasil terbaik dari pekerjaannya, maka semakin tinggi pula peluangnya untuk maju atau berhasil. Begitupun sebaliknya apabila *Self Efficacy* rendah maka seseorang tidak yakin dengan kemampuannya sehingga menghasilkan kinerja yang tidak optimal.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan bahwa pegawai Rumah Sakit BMC Padang bahwa rendahnya *self efficacy* pegawai hal ini ditunjukkan dengan kurangnya keyakinan diri pegawai dalam menjalankan setiap tugas dan tanggung jawabnya, akibatnya pegawai sering mengeluh dalam menjalankan tugasnya, Rendahnya keyakinan diri menyebabkan pegawai merasa tidak yakin atas kemampuannya sendiri dalam menjalankan setiap tugas yang diberikan sehingga mengakibatkan kurang optimalnya kinerja pada Rumah Sakit BMC Padang.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh (Yoman, 2020) bahwa *self efficacy* berpengaruh terhadap terhadap kinerja pegawai penelitian lainnya dilakukan oleh (Khaerana, 2020) bahwa *self efficacy* berpengaruh terhadap terhadap kinerja pegawai serta penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Julita, 2019) bahwa *self efficacy* berpengaruh terhadap terhadap kinerja pegawai dan penelitian yang dilakukan oleh (Cherian, 2019) bahwa *self efficacy* berpengaruh terhadap terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan penelitian sebelumnya juga dilakukan oleh (Lewiuci, 2020) dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa *self efficacy* berpengaruh terhadap terhadap kinerja pegawai sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Nurendra, 2020) menunjukkan bahwa *self efficacy* berpengaruh terhadap terhadap kinerja pegawai

Berdasarkan hal tersebut diatas tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spritual terhadap Kinerja Pegawai Melalui *Self Efficacy* Sebagai Variabel Intervening Pada Rumah Sakit BMC Padang”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan fenomena diatas dan dalam kajian-kajian literatur Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) banyak faktor yang mempengaruhi “Kinerja Pegawai” maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut

1. Selama tiga tahun terakhir tahun 2015-2019 terjadi penurunan kinerja pegawai
2. Terjadinya kesalahan komunikasi antar pegawai
3. Ambiguitas peran yang berakibat pada penurunan kinerja
4. Sulit untuk mengontrol emosi mereka dalam bekerja
5. Tingginya beban kerja yang diberikan
6. Merasa kelelahan dalam bekerja sehingga berdampak pada gangguan emosional mereka
7. Kecerdasan spiritual Rumah Sakit BMC Padang masih belum optimal
8. Rata-rata pegawai pada Rumah Sakit BMC Padang secara nilai-nilai dalam kecerdasan spiritual pegawai belum mencapai tingkatan yang maksimal
9. Masih terlihat ego dan emosi dalam menghadapi setiap persoalan
10. Pegawai belum mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan secara tuntas karena masih perlu bimbingan intensif



11. Rendahnya *self efficacy* pegawai hal ini ditunjukkan dengan kurangnya keyakinan diri pegawai dalam menjalankan setiap tugas dan tanggung jawabnya
12. Pegawai sering mengeluh dalam menjalankan tugasnya
13. Rendahnya keyakinan diri menyebabkan pegawai merasa tidak yakin atas kemampuannya sendiri dalam menjalankan setiap tugas yang diberikan sehingga mengakibatkan kurang optimalnya kinerja

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar terfokusnya penelitian ini, penulis hanya membatasi permasalahan pada hal-hal yang berkenaan dengan kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual sebagai variabel bebas dan kinerja pegawai sebagai variabel terikat melalui *self efficacy* sebagai variabel intervening pada Rumah Sakit BMC Padang.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Perumusan masalah merupakan langkah yang sangat penting karena langkah ini menentukan kemana suatu penelitian diarahkan. Perumusan masalah pada hakekatnya merupakan perumusan pernyataan yang jawabannya akan dicari melalui penelitian.

Maka penulis merumuskan permasalahan ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh kecerdasan emosional terhadap *self efficacy* pada Rumah Sakit BMC Padang?
2. Bagaimanakah pengaruh kecerdasan spiritual terhadap *self efficacy* pada Rumah Sakit BMC Padang?

3. Bagaimanakah pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai pada Rumah Sakit BMC Padang?
4. Bagaimanakah pengaruh kecerdasan spritual terhadap kinerja pegawai pada Rumah Sakit BMC Padang?
5. Bagaimanakah pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja pegawai pada Rumah Sakit BMC Padang?
6. Bagaimanakah pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai melalui *self efficacy* sebagai variabel intervening pada Rumah Sakit BMC Padang?
7. Bagaimanakah pengaruh kecerdasan spritual terhadap kinerja pegawai melalui *self efficacy* sebagai variabel intervening pada Rumah Sakit BMC Padang?

## **1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut adalah:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kecerdasan emosional terhadap *self efficacy* pada Rumah Sakit BMC Padang.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kecerdasan spritual terhadap *self efficacy* pada Rumah Sakit BMC Padang.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai pada Rumah Sakit BMC Padang.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kecerdasan spritual terhadap kinerja pegawai pada Rumah Sakit BMC Padang

5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja pegawai pada Rumah Sakit BMC Padang.
6. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai melalui *self efficacy* sebagai variabel intervening pada Rumah Sakit BMC Padang.
7. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kecerdasan spritual terhadap kinerja pegawai melalui *self efficacy* sebagai variabel intervening pada Rumah Sakit BMC Padang.

### **1.5.2 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini sangat berguna baik bagi penulis secara pribadi maupun bagi instansi yang menjadi objek penelitian, dan juga pihak pihak berkepentingan.

Manfaat tersebut antara lain:

1. Bagi Rumah Sakit BMC Padang

Untuk menambah dan memperdalam dalam menghubungkan teori, fakta yang terjadi semasa perkuliahan dan menambah pengetahuan di bidang sumber daya manusia.

2. Bagi Pengembangan Ilmu

- a. Sebagai tambahan wacana dalam mendidik mengenai faktor-faktor yang berhubungan antar pimpinan dengan pegawai Rumah Sakit BMC Padang.

- b. Sebagai referensi ilmiah yang dapat dipergunakan oleh pihak yang memerlukan untuk bahan pertimbangan.

3. Bagi penulis

Penulis mengharapkan dengan di lakukan penelitian ini dapat memberi masukan bagi pihak Rumah Sakit BMC Padang akan pentingnya kinerja pegawai yang nantinya dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam membuat suatu keputusan ataupun peraturan demi majunya organisasi.