

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting bagi organisasi dalam suatu perusahaan terutama dalam mengelola, mengatur dalam memanfaatkan aspek yang ada dalam suatu organisasi demi tercapainya suatu tujuan yang telah ditetapkan karena maju atau mundurnya suatu organisasi dalam suatu perusahaan ditentukan oleh kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang mempunyai daya saing, sesuai kemampuan dibidangnya masing-masing serta memiliki mental dan kepribadian yang tangguh.

Sumber daya manusia (SDM) selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi dalam suatu perusahaan karena menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan perusahaan. Tujuan tidak akan terwujud tanpa peran aktif pekerja. Usaha untuk mendapatkan tenaga kerja yang profesional sesuai dengan tuntutan jabatan diperlukan suatu pembinaan yang berkesinambungan, yaitu suatu usaha kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penggunaan dan pemeliharaan tenaga kerja dengan tujuan agar mampu melaksanakan tugas dengan efektif dan efisien.

Sumber Daya Manusia disini mencakup keseluruhan manusia yang berada dalam suatu organisasi yaitu mereka yang terlibat dalam kegiatan perusahaan mulai dari level yang dari bawah sampai level yang paling atas. Salah satu instansi yang dituntut untuk memiliki prestasi kerja yang optimal dan mengevaluasi hasil kerjanya adalah Puskesmas Alahan Pnajang dimana karyawannya dituntut untuk

memiliki sikap profesional dalam melaksanakan pekerjaannya dan juga bertanggung jawab akan pekerjaan yang dikerjakannya. Dengan demikian akan memberikan produktifitas kerja yang tinggi bagi perusahaannya. Prestasi kerja karyawan merupakan aspek penting dalam sebuah instansi, karena hal inilah yang akan menentukan maju atau mundurnya suatu instansi. Apabila prestasi kerja karyawannya rendah yang akan terjadi adalah tidak tercapainya tujuan pada perusahaan.

Prestasi Kerja Karyawan adalah suatu penilaian yang dilakukan kepada pihak manajemen perusahaan baik para karyawan maupun manajer yang selama ini telah melakukan pekerjaannya. Menurut Suyadi dalam (K. Kerja et al., 2016) prestasi kerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang di suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Menurut (Amalia et al., 2019), kompetensi sosial adalah karakter sikap dan perilaku atau kemauan dan kemampuan untuk membangun simpul-simpul kerja sama dengan orang lain yang relatif bersifat stabil ketika menghadapi permasalahan di tempat kerja yang terbentuk melalui sinergi antara watak, konsep diri, motivasi internal serta kapasitas pengetahuan sosial konseptual.

Menurut (Sunarsi et al., 2018) Komunikasi dapat diartikan sebagai pertunjukan dari penafsiran pesan diantara unit – unit Komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu.

Berdasarkan penelitian (Susilowati & Nuswantoro, 2019) yang berjudul Pengaruh Kompetensi Sosial, Disiplin Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap

Kinerja Karyawan (Studi Karyawan PT. Parsintauli Karya Perkasa Rayon Boja). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kompetensi Sosial, Disiplin Kerja Dan Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan penelitian (Saputra, 2019) yang berjudul Pengaruh Disiplin Kerja, Komunikasi Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Dprd Kabupaten Buton Utara. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Disiplin Kerja, Komunikasi Dan Kompensasi terhadap Kinerja Pegawai.

Berdasarkan penelitian (A.M. МамоHтоB, 2019) yang berjudul Pengaruh Kecerdasan Emosi Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Hasura Mitra Gemilang Tangerang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kecerdasan Emosi Dan Pengalaman Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yaitu unit organisasi pelayanan kesehatan yang bertujuan sebagai pusat pengembangan pelayanan kesehatan. Tugas puskesmas adalah melakukan pembinaan, pelayanan kesehatan yang komprehensif dan terpadu kepada masyarakat yang bermukim di suatu wilayah tertentu. Dalam menjalankan tugasnya, Puskesmas menghasilkan limbah yang berasal dari pelayanan medis ataupun non medis berbentuk padat, cair, dan gas. Puskesmas Alahan Panjang terletak di Kecamatan Lembah Gumanti. Puskesmas Alahan Panjang merupakan puskesmas rawat inap yang ada di Kabupaten Solok.

Untuk meningkatkan mutu karyawan maka perlu memperbaiki metode dan model pembinaan karyawan, dengan menjamin agar para karyawan dapat

melaksanakan tugas secara optimal, tanpa mengalami berbagai gangguan yang dapat mempengaruhi kinerja. Manusia adalah yang menjadi perencana, pelaku, dan penentu dari operasi organisasi, karena itu alat secanggih apapun yang dimiliki organisasi tidak akan mempunyai kegunaan, jika peran aktif sumber daya manusia tidak disertakan. Bertumpu pada sumber daya manusia yang berkualitas tentunya kinerja organisasi dapat ditingkatkan.

Untuk mewujudkan pelayanan yang optimal Pada Puskesmas Alahan Panjang maka tidak terlepas dari prestasi kerja karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Prestasi kerja karyawan yang baik akan berimplikasi terhadap pelayanan yang baik pula. Kecerdasan emosi dan kompetensi sosial adalah salah satu upaya untuk dapat meningkatkan prestasi kerja karyawan dalam menghadapi berbagai macam perubahan baik internal maupun eksternal.

Masih rendahnya kualitas sumber daya manusia dan penanganannya merupakan salah satu masalah yang sering dihadapi oleh bangsa Indonesia. Pada umumnya sebagian besar organisasi yang ada percaya bahwa untuk mencapai sebuah keberhasilan, harus mengupayakan kinerja individu semaksimal mungkin, karena pada dasarnya kinerja individu akan sangat berpengaruh terhadap kinerja baik kinerja tim ataupun kelompok yang akhirnya berpengaruh juga terhadap kinerja sebuah organisasi. Kecerdasan emosional dibutuhkan dalam menunjang kinerja di dunia kerja.

Untuk mencapai kinerja individu yang maksimal maka dibutuhkan sebuah komunikasi efektif yang terjadi dalam organisasi. Komunikasi yang tercipta dalam sebuah organisasi akan sangat mempengaruhi prestasi kerja

karyawan, karena semuanya tergantung pada kemampuan seseorang untuk mengkomunikasikan suatu informasi, dan juga kemampuan seseorang untuk menerima pesan tersebut dan memberikan umpan balik terhadap informasi yang telah diterimanya.

**Tabel 1.1**  
**Standar Nilai Kerja Karyawan**

No	Nilai (%)	Kategori
1	91-100	Sangat Baik
2	76-90	Baik
3	65-75	Cukup Baik
4	51-64	Kurang Baik
5	0-50	Tidak Baik

*Sumber : Buku Pedoman Kerja Karyawan Puskesmas Alahan Panjang*

Standar nilai kerja digunakan bertujuan untuk mengukur prestasi kerja karyawan. Berdasarkan tabel 1.1 pada buku pedoman kerja Puskesmas Alahan Panjang diatas standar nilai kerja yang diterapkan sesuai dengan peraturan pemerintah No.46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja. Puskesmas Alahan Panjang dalam membuat aturan instansi selalu berpedoman kepada peraturan pemerintah. Penilaian prestasi kerja karyawan Puskesmas Alahan Panjang yang dilakukan setiap satu tahun sekali. Penilaian prestasi kerja ini bertujuan untuk peningkatan prestasi. Dengan adanya penilaian prestasi kerja Puskesmas Alahan Panjang selalu mengevaluasi agar dapat lebih baik lagi. Penyesuaian kompensasi, keputusan promosi, mutasi, dan demosi karyawan. Selain itu dengan penilaian prestasi kerja juga akan memberikan manfaat dalam menentukan kompetensi karyawan pada saat rekrutmen.

Berikut tabel capaian hasil kerja karyawan pada Puskesmas Alahan Panjang tahun 2019-2020 :

**Tabel 1.2**  
**Capaian Hasil Kerja Karyawan Puskesmas Alahan Panjang Tahun 2019-2020**

PERILAKU KERJA	2019			2020		
	Bobot (%)	Nilai Capaian	Skor (%)	Bobot (%)	Nilai Capaian	Skor (%)
Kedisiplinan	10	80	8	10	75	7,5
Tanggung Jawab	10	75	7,5	10	70	7
Kerjasama	10	80	8	10	80	8
Kepemimpinan	10	80	8	10	75	7,5
<b>HASIL KERJA</b>						
Kualitas Kerja	20	80	16	20	70	14
Kuantitas Kerja	20	80	16	20	70	14
Keterampilan Kerja	20	75	15	20	75	15
<b>JUMLAH</b>	100		79			73

*Sumber: Puskesmas Alahan Panjang*

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa kondisi prestasi kerja Puskesmas Alahan Panjang pada Tahun 2020 mengalami penurunan, kurangnya kecerdasan emosional, kompetensi social dan komunikasi dari karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas dalam pekerjaan diduga menjadi salah satu faktor yang mendeskripsikan bahwa keinginan berprestasi karyawan masih rendah.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis memerlukan penelitian lebih lanjut pada Puskesmas Alahan Panjang dengan memberi judul: **“Pengaruh Kecerdasan Emosi Dan Kopetensi Sosial Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Dan Komunikasi Sebagai Variabel Intervening Pada Puskesmas Alahan Panjang”**.

### 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian diatas dan keterangan yang telah di kembangkan maka dapat di identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Rendahnya Kecerdasan Emosi pegawai Puskesmas Alahan Panjang.

2. Kurangnya Kompetensi Sosial Organisasi yang dilakukan pegawai Puskesmas Alahan Panjang.
3. Minimnya Komunikasi atau dorongan dari perusahaan atau dari pihak Puskesmas Alahan Panjang.
4. Kurangnya rasa tanggung jawab pada diri karyawan Puskesmas Alahan Panjang.
5. Rendahnya kesadaran karyawan tentang kondisi di Puskesmas Alahan Panjang.
6. Masih adanya penerimaan karyawan yang tamatan atau lulusan SMP dan SMA.
7. Prestasi Kerja Karyawan kurang optimal dilihat dari kurang profesionalnya karyawan dalam melaksanakan tugasnya, Seperti karyawan yang masih memiliki pendidikan SMA dan SMP.
8. Masih adanya pegawai yang tidak mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Disini pegawai lalai dalam melaksanakan tugasnya sehingga terjadinya keterlambatan.
9. Kurangnya kerja sama antara anggota organisasi, disini pegawai antara organisasi kurang kompak dalam melaksanakan tugas atau kurang peduli antar sesama anggota organisasi.

### **1.3 Batasan Masalah**

Dalam penulisan skripsi hanya membatasi permasalahan pada hal-hal yang berkenaan dengan Prestasi Kerja Karyawan. Agar pembahasan yang dilakukan tidak keluar dari sasaran yang di harapkan maka penulis hanya membatasi

masalah sebagai variabel bebas yaitu Kecerdasan Emosi dan Kompetensi Sosial Organisasi dan sebagai variabel intervening adalah Komunikasi dan variabel terikat yaitu Prestasi Kerja Karyawan.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

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

1. Apakah Kecerdasan Emosi berpengaruh terhadap Komunikasi pada Puskesmas Alahan Panjang?
2. Apakah Kompetensi Sosial berpengaruh terhadap Komunikasi pada Puskesmas Alahan Panjang?
3. Apakah Kecerdasan Emosi berpengaruh terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada Puskesmas Alahan Panjang?
4. Apakah Kompetensi Sosial berpengaruh terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada Puskesmas Alahan Panjang?
5. Apakah Komunikasi berpengaruh terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada Puskesmas Alahan Panjang?
6. Apakah Kecerdasan Emosi berpengaruh terhadap Prestasi Kerja Karyawan dengan Komunikasi sebagai variable intervening pada Puskesmas Alahan Panjang?
7. Apakah Kompetensi Sosial berpengaruh terhadap Prestasi Kerja Karyawan dengan Komunikasi sebagai variable intervening pada Puskesmas Alahan Panjang?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah memperoleh data dan informasi yang tepat untuk menganalisis data. Secara khusus penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui apakah Kecerdasan Emosi berpengaruh terhadap Komunikasi pada Puskesmas Alahan Panjang.
2. Untuk mengetahui apakah Kompetensi Sosial berpengaruh terhadap Komunikasi pada Puskesmas Alahan Panjang.
3. Untuk mengetahui apakah Kecerdasan Emosi berpengaruh terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada Puskesmas Alahan Panjang.
4. Untuk mengetahui apakah Kompetensi Sosial berpengaruh terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada Puskesmas Alahan Panjang.
5. Untuk mengetahui apakah Komunikasi berpengaruh terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada Puskesmas Alahan Panjang.
6. Untuk mengetahui apakah Kecerdasan Emosi berpengaruh terhadap Prestasi Kerja Karyawan dengan Komunikasi sebagai variable intervening pada Puskesmas Alahan Panjang.
7. Untuk mengetahui apakah Kompetensi Sosial berpengaruh terhadap Prestasi Kerja Karyawan dengan Komunikasi sebagai variable intervening pada Puskesmas Alahan Panjang.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam pendidikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Instansi

Untuk dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada Puskesmas Alahan Panjang yang berkaitan dengan Kecerdasan Emosi, Kompetensi Sosial dan Komunikasi bagi karyawan agar mereka dapat meningkatkan kinerjanya dalam bekerja dengan tujuan untuk dapat tercapainya tujuan organisasi seperti yang diinginkan.

2. Bagi Akademik

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat mendorong pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan referensi untuk memungkinkan peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian mengenai topik-topik yang berkaitan dengan penelitian ini baik bersifat melanjutkan maupun melengkapi.