

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Masih rendahnya kualitas sumber daya manusia dan penanganannya menjadi salah satu masalah yang sering dihadapi oleh sebahagian besar organisasi di Indonesia. Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan pelaksanaan fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja dengan maksud untuk membantu mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Masalah utama yang patut mendapat perhatian dalam bidang sumber daya manusia adalah masalah kinerja pegawai. Kinerja pegawai dianggap penting bagi organisasi karena keberhasilan organisasi tergantung pada kinerja para pelaku organisasi yang bersangkutan. Kinerja pegawai berkaitan dengan kualitas dan kuantitas suatu pekerjaan yang dilakukan oleh seorang pegawai yang berkaitan dengan kondisi pegawai pada saat melaksanakan pekerjaannya. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program dalam mewujudkan visi yang tertuang dalam skema strategis organisasi (Rahman dan Yasin, 2020).

Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era yang serba digital mampu memudahkan dalam setiap operasional pada perusahaan maupun dalam kehidupan sosial masyarakat. Seiring perkembangan teknologi dan informasi yang semakin pesat akan diiringi dengan pertumbuhan dunia usaha

yang semakin kompetitif sehingga secara tidak langsung sumber daya yang dimiliki dituntut untuk mampu mengikuti setiap perkembangan dunia usaha yang kompetitif. Kualitas sumber daya manusia (SDM) sangat dibutuhkan dalam setiap menopang operasional untuk pertumbuhan dan kelangsungan hidup perusahaan, sehingga sangat diperlukan pengelolaan SDM yang tepat sesuai dengan tujuan organisasi. Kualitas yang dimaksud merupakan suatu kompetensi yang dimiliki oleh setiap SDM dalam suatu perusahaan (Suristya dan Adi, 2021).

Secara etimologi, kinerja berasal dari kata prestasi kerja (*performance*). Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya. Kinerja seorang pegawai tentunya berbeda, tergantung dari faktor yang memengaruhinya. Rasa puas, suasana kerja dan beberapa faktor lain yang didapatkan dapat mempengaruhi kinerjanya. Terdapat berbagai pendapat mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja yaitu faktor internal dan faktor eksternal (Rahman dan Yasin, 2020).

Salah satu tujuan bekerja bagi karyawan adalah memperoleh kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan sikap seorang individu terhadap pekerjaannya, untuk membandingkan antara penghasilan yang diterima dengan harapan yang dimiliki. Tetapi jika tingkat kepuasan kerja karyawan rendah, maka hal tersebut menjadi suatu masalah. Selain itu penempatan karyawan sesuai keahlian dapat meningkatkan kepuasan kerja karena sesuai dengan bidang karyawan, sehingga organisasi hanya melakukan pelatihan untuk kegiatan yang akan dilakukan sehingga efisien dan dapat meningkatkan kinerja karyawan (Prasyanto, 2018).

Kinerja yaitu hasil pekerjaan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan tanggung jawab yang sudah diberikan baik secara kualitas maupun kuantitas. Kinerja seorang karyawan dapat dikatakan baik jika karyawan tersebut mampu menjalankan pekerjaannya sesuai tanggungjawab dan deadline yang telah ditentukan. Kemampuan dalam diri seseorang tentunya memiliki tingkatan yang berbeda. Kesuksesan dan keberhasilan dalam bekerja bukan hanya didukung dari kecerdasan intelektual saja, namun juga didukung oleh kecerdasan emosional. Orang dengan tingkat kecerdasan emosional yang tinggi atau baik, cenderung mampu untuk berfikir secara jernih walaupun dalam tekanan ketika bekerja (Mahmudah, dkk, 2021).

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar pegawai yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang sudah diembankan padanya. Lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar pekerja dan dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas yang dibebankan, misalnya kebersihan, musik dan sebagainya. Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kinerja seorang karyawan. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja dan dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan (Ende dan Firdaus, 2021).

Kompetensi pada dasarnya merupakan gambaran apa yang seharusnya dilakukan seorang dalam pekerjaannya. Kata kompetensi berasal dari kata

kompeten yang berarti cakap atau menguasai, sedangkan kompetensi itu sendiri berarti (a) kekuasaan untuk memutuskan sesuatu; (b) kemampuan menguasai secara abstrak dan kongkrit. Kompetensi menunjukkan pada tindakan rasional yang dapat mencapai tujuan-tujuannya secara memuaskan berdasarkan kondisi (prasyarat) yang ditetapkan. Faktor -faktor yang mempengaruhi kinerja, salah satunya adalah *personal factors*, ditunjukkan dengan tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi dan komitmen individu. Oleh karena itu maka perusahaan yang ingin mengembangkan kinerja karyawannya harus memperhatikan tentang kompetensi yang dimiliki oleh karyawan (Prasyanto, 2018).

Lingkungan kerja pada Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Jepara khususnya pada ruang kerja pegawai belum tertata dengan baik, sehingga ruang gerak yang diperlukan sangat sempit dan tidak sesuai dengan aturan untuk setiap ruang kerja yang sebenarnya. Selain itu, lingkungan kerja yang berada pada pusat kota sehingga menimbulkan banyaknya suara-suara bising yang dapat mengganggu kinerja para pegawai yang ada di kantor tersebut.

Namun *reality* yang terjadi terkadang adanya kecenderungan pegawai mengabaikan dalam masalah kompetensi kerja yang sebenarnya mereka miliki, sebagian pegawai hanya bekerja semata untuk mendapatkan penghasilan saja dan tanpa pola pikiran lainnya melakukan perbaikan cara kerja selalu dan terus menjadi lebih baik, kurang semangat kerjanya, rendahnya tanggungjawab moral dalam menjalankan roda pekerjaannya dan kurang sensitifitas berfikir memajukan Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Jepara menjadi optimal.

**Tabel 1.1**  
**Capaian Kinerja Tahun 2021**

No	Sasaran Kerja	Target	SKP 2021
1	Orientasi Pelayanan	100%	78%
2	Integritas	100%	79%
3	Komitmen	100%	80%
4	Disiplin	100%	76%
5	Kerjasama	100%	77%
Rata-rata			78%

Sumber: Bagian PTK Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Jepara (Tahun 2021)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa sasaran kerja pegawai pada setiap unsur yang dinilai belum maksimal. Dari masalah tersebut diduga terjadi karena kinerja pegawai yang renda dimana pegawai masih terlihat cenderung tidak maksimal sehingga hal ini akan menentukan sasaran kerja itu sendiri. Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) pada pelayanan Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Jepara Tahun 2022 menunjukkan data sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022**  
**(Variabel Kecerdasan Emosional)**

No.	Unsur Pelayanan	Target	Skor
U7. Perilaku Pelaksana Pelayanan			
1.	Sikap petugas memberikan pelayanan	4,00	3,24
2.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	4,00	3,10
3.	Keramahan pelaksana pelayanan	4,00	3,00
Rata-rata			3,11

Sumber: SKM Disdikpora Jepara, 2022.

Berdasarkan tabel tersebut dapat dipahami bahwa pencapaian unsur pelayanan publik pada aspek perilaku pelaksana pelayanan sebagai indikator variabel kecerdasan emosional pegawai belum mencapai target yang ditentukan. Pada indikator sikap petugas memberikan pelayanan memperoleh skor 3,24. Sedangkan pada indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh skor 3,10. Pada indikator keramahan pelaksana pelayanan memperoleh skor 3,00. Hal tersebut menunjukkan bahwa kecerdasan emosional ASN Disdikpora Jepara belum sesuai harapan masyarakat. Kemudian fakta di lapangan yang diperoleh dari aplikasi pengelolaan inventaris daerah SIMANJA (Sistem Informasi Manajemen Aset Jepara) Tahun 2022 diperoleh fakta sebagai berikut:

**Tabel 1.3**  
**Rekapitulasi Inventaris Disdikpora Jepara Tahun 2022**

No.	Obyek	Kondisi		
		Baik	Rusak Ringan	Rusak Berat
1.	Alat Kantor dan Mesin	1.072	530	176
2.	Alat Studio Komunikasi dan Pemancar	5	2	3
3.	Alat Kedokteran dan Alat Kesehatan	10	6	4
4.	Alat Komputer	960	245	366
5.	Alat Peraga	20	8	2
6.	Instalasi	135	12	3

Sumber: SIMANJA Jepara, 2022.

Berdasarkan rekapitulasi inventaris milik Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Jepara menunjukkan bahwa terdapat sarana dan prasarana sebagai

indikator variabel lingkungan kerja yang belum maksimal karena terdapat sarana dan prasarana yang kondisinya ada yang rusak ringan dan rusak berat. Misalnya terdapat 1.072 alat kantor dan mesin dengan kondisi baik, 530 alat kantor dan mesin dengan kondisi rusak ringan serta 176 alat kantor dan mesin dengan kondisi rusak berat. Hal tersebut menunjukkan bahwa lingkungan kerja Disdikpora Jepara belum sepenuhnya optimal. Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) pada pelayanan Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Jepara Tahun 2022 menunjukkan data sebagai berikut:

**Tabel 1.4**  
**Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022**  
**(Variabel Kompetensi)**

No.	Unsur Pelayanan	Target	Skor
U6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan			
1.	Pengetahuan pelaksana pelayanan	4,00	3,20
2.	Keahlian pelaksana pelayanan	4,00	3,10
3.	Pengalaman pelaksana pelayanan	4,00	3,00
Rata-rata			3,10

Sumber: SKM Disdikpora Jepara, 2022.

Berdasarkan tabel tersebut dapat dipahami bahwa pencapaian unsur pelayanan publik pada aspek kompetensi pelaksana pelayanan sebagai indikator variabel kompetensi pegawai belum mencapai target yang ditentukan. Pada indikator pengetahuan pelaksana pelayanan memperoleh skor 3,24. Sedangkan pada indikator keahlian pelaksana pelayanan memperoleh skor 3,10. Pada indikator pengalaman pelaksana pelayanan memperoleh skor 3,00. Hal tersebut

menunjukkan bahwa kompetensi ASN Disdikpora Jepara belum sesuai harapan masyarakat.

Beberapa peneliti sebelumnya tentang pengaruh terhadap kepuasan kerja, pada variabel kecerdasan emosional penelitian Rahmawati (2022) serta Mahmudah, dkk (2021) menemukan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Akan tetapi penelitian Dewi dan Rahman (2022) menemukan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Pada variabel lingkungan kerja, penelitian Ende dan Firdaus (2021) serta Irma dan Yusuf (2020) menemukan bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Akan tetapi penelitian Tasman, dkk (2021) menemukan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Pada variabel kompetensi, penelitian Mahmudah, dkk (2021) serta Prasyanto (2018) menemukan bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Akan tetapi penelitian Suristya dan Adi (2021) menemukan bahwa kompetensi tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Pengaruh terhadap kinerja karyawan, pada variabel kinerja karyawan, pada variabel kecerdasan emosional penelitian Farin, dkk (2022) serta Nurzaman dan Amalia (2022) menemukan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Akan tetapi penelitian Dewi Wahyuni (2022) menemukan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Pada variabel lingkungan kerja, penelitian Rahman (2021) serta Wangi, dkk (2022) menemukan bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.



Akan tetapi penelitian Edward dan Purba (2020) menemukan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Pada variabel kompetensi, penelitian Mahmudak, dkk (2021) serta Juniarti, dkk (2021) menemukan bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Akan tetapi penelitian Wangi, dkk (2022) menemukan bahwa kompetensi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Pada variabel kepuasan kerja, penelitian Mahmudah, dkk (2021) serta Edward dan Purba (2020) menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Akan tetapi penelitian Prasyanto (2018) menemukan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kecerdasan Emosional, Lingkungan Kerja dan Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening Studi pada ASN Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Jepara”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan hasil SKP Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Jepara Tahun 2021 menunjukkan capaian kinerja Disdikpora Jepara belum maksimal, baru rata-rata kinerja sebesar 78% dari total 100% target. Hal tersebut menunjukkan kinerja ASN belum maksimal. Ditambah lagi dengan hasil SKM dan data inventaris tahun 2022. Beberapa faktor penyebabnya yaitu:

1. Kepuasan kerja: ASN belum merasa puas dalam bekerja karena indikator kepuasan masyarakat belum tercapai.
2. Kecerdasan emosional: sikap petugas dalam memberikan pelayanan, sikap petugas dalam menangani pengaduan, saran dan masukan serta keramahan pelaksana pelayanan belum maksimal.
3. Lingkungan kerja: terdapat sarana dan prasarana sebagai indikator variabel lingkungan kerja yang belum maksimal karena terdapat sarana dan prasarana yang kondisinya ada yang rusak ringan dan rusak berat.
4. Kompetensi: kompetensi ASN Disdikpora Jepara yang diindikasikan dengan pengetahuan, keahlian dan pengalaman pelaksana pelayanan belum sesuai harapan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang di atas, masalah yang diteliti dapat dirumuskan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja pada ASN Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Jepara?
2. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada ASN Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Jepara?
3. Bagaimana pengaruh kompetensi terhadap kepuasan kerja pada ASN Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Jepara?
4. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai pada ASN Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Jepara?
5. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada ASN Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Jepara?

6. Bagaimana pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai pada ASN Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Jepara?
7. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada ASN Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Jepara?
8. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pegawai pada ASN Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Jepara?
9. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pegawai pada ASN Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Jepara?
10. Bagaimana pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pegawai pada ASN Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Jepara?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah dan pertanyaan penelitian maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja pada ASN Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Jepara.
2. Menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada ASN Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Jepara.
3. Menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kepuasan kerja pada ASN Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Jepara.

4. Menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai pada ASN Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Jepara.
5. Menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada ASN Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Jepara.
6. Menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai pada ASN Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Jepara.
7. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada ASN Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Jepara.
8. Menganalisa pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pegawai pada ASN Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Jepara.
9. Menganalisa pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pegawai pada ASN Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Jepara.
10. Menganalisa pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pegawai pada ASN Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Jepara.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Terkait dengan tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat:

## 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang berarti dalam pengembangan ilmu manajemen, khususnya pada bidang ilmu manajemen sumber daya manusia. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi yang dapat memberikan perbandingan dalam melakukan penelitian pada bidang yang sama.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan para pembuat kebijakan dalam membuat kebijakan yang terkait dengan kecerdasan emosional, lingkungan kerja dan kompetensi sehingga kepuasan kerja dan kinerja akan lebih meningkat.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, memberi manfaat dan kegunaan yang optimal bagi masyarakat luas. Sehingga masyarakat dapat lebih bijak dalam bertindak.