

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut Hasibuan (2012) Organisasi adalah suatu sistem kelompok formal, berstruktur, dan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu. Dalam suatu organisasi terdapat tugas-tugas yang harus dikoordinasikan sehingga dapat mewujudkan tujuan dari organisasi yang telah dibentuk. Terdapat banyak jenis organisasi salah satunya adalah organisasi pemerintahan. Organisasi pemerintah merupakan kumpulan orang-orang yang terpilih melalui seleksi untuk melaksanakan tugas negara, pemerintahan dan pembangunan.

Menurut Hasibuan (2012) Sumber daya manusia adalah semua manusia yang terlibat dalam suatu organisasi yang mempunyai keinginan untuk mewujudkan tujuan organisasi tersebut. Sumber Daya Manusia yang bekerja di instansi pemerintahan disebut aparatur sipil negara atau ASN. Aparatur Sipil Negara adalah unsur yang bertugas dalam memberikan pelayanan kepada orang banyak harus bersikap secara profesional, adil, jujur, netral kepada siapa saja dan terbebas dari pengaruh kepentingan politik dan golongan.

Sumber daya manusia yang berkualitas akan menentukan keunggulan atau kegagalan dalam kinerjanya. Dalam organisasi terdapat struktur organisasi yang dapat mendukung operasional organisasi. Faktor yang mempengaruhi organisasi dapat berjalan dengan baik salah satunya adalah kinerja pegawai.

Kinerja pegawai merupakan hasil dimana orang dan sumber – sumber yang ada di lingkungan kerja secara bersama - sama mendapat hasil akhir sesuai dengan mutu dan standar yang ditetapkan. Faktor yang mempengaruhi keberhasilan kinerja antara lain kejelasan peran, tingkat kompetensi, keadaan lingkungan, nilai budaya, imbalan dan penghargaan.

Kinerja pegawai memiliki peranan penting dalam mewujudkan suatu perubahan secara inovatif, proaktif dalam memberikan kepuasan dari segi pelayanan terhadap stakeholder. Persepsi masyarakat sekarang ini terhadap profesionalisme kerja pegawai pemerintahan masih rendah, itu disebabkan karena kualitas pelayanan publik masih jauh kurang memuaskan. Beberapa hal yang dikeluhkan oleh masyarakat dalam dunia birokrasi adalah layanan yang lamban dan berbelit-belit. Disisi lain tidak hanya memberikan pelayanan terhadap masyarakat saja yang dikerjakan oleh pegawai tersebut, melainkan juga pekerjaan lain seperti pembangunan daerah, mengurus administrasi dan menjalankan roda pemerintahan. Banyak cara dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam kinerja pegawai antara lain dengan meningkatkan kecerdasan emosional.

Menurut Goleman (2016) kecerdasan emosional mampu meningkatkan kualitas kinerja, karena kecerdasan otak bukan penentu utama dalam perkembangan karir seseorang, menurutnya setinggi-tingginya kecerdasan otak hanya menyumbang 20% bagi faktor-faktor yang menentukan sukses hidup seseorang dan 80% diisi oleh kekuatan-kekuatan lain termasuk kecerdasan emosional. Goleman (2016) mendefinisikan kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk memotivasi diri sendiri, bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati, tidak melebih-lebihkan kesenangan maupun kesusahan, mengatur dan

menjaga suasana hati agar beban stres tidak mengurangi kemampuan berpikir, empati dan berdoa. Kecerdasan emosional yang tinggi maka seseorang dapat mengendalikan potensi yang ada pada dirinya. Apabila seorang pegawai memiliki kecerdasan emosi yang rendah maka hasil kinerja yang dia lakukan kurang maksimal.

Faktor lain yang dapat meningkatkan kualitas kinerja sumber daya manusia adalah *knowledge sharing*. Menurut Andra & Utami (2018) semakin baik penerapan *knowledge sharing* dalam organisasi maka akan meningkatkan kinerja pegawai tersebut. Lumbantobing (2011) mendefinisikan *Knowledge sharing* didefinisikan sebagai proses sistematis dalam berbagi dan mendistribusikan pengetahuan dari satu pihak ke pihak lain yang membutuhkan dari berbagai macam media. *Knowledge sharing* memungkinkan bagi organisasi untuk mendapatkan ide baru. *Knowledge sharing* memiliki dampak bagi kinerja pegawai karena terdapat pengetahuan baru yang membuat pengetahuan pegawai menjadi berkembang sehingga dalam bekerja mendapatkan hasil kerja yang maksimal.

Faktor lainnya yang dapat meningkatkan kinerja sumber daya manusia selain kecerdasan emosional dan *knowledge sharing* yaitu dukungan rekan kerja (*support teamwork*). Menurut Muhaimin *et al* (2013) kinerja yang baik tanpa mendapatkan dukungan sosial akan sulit terwujud tetapi dengan adanya dukungan sosial pegawai bisa lebih bersemangat dan lebih baik dalam bekerja. Sarafino dan Smith (2011) mendefinisikan dukungan sosial adalah kenyamanan, perhatian, penghargaan, maupun bantuan yang diberikan oleh orang lain ataupun kelompok kepada individu. Dalam hal ini orang yang menerima dukungan merasa lega karena merasa diperhatikan dalam bekerjanya. Sedangkan dengan adanya rekan kerja yang

saling mendukung akan menciptakan situasi tolong menolong, meningkatkan kekompakan yang akan membuat lingkungan kerja menjadi menyenangkan dan kinerja pegawai akan meningkat.

Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Ponorogo merupakan kantor bagian yang berada di gedung pemerintahan Kabupaten Ponorogo yang didalamnya mempunyai tiga sub bagian. Sub Bagian Rumah Tangga memiliki tugas dan bertanggung jawab mempersiapkan kebutuhan konsumsi atau keperluan bupati, wakil bupati dan sekretaris. Sub Bagian Perlengkapan mempunyai tugas dan tanggung jawab mengenai kendaraan dinas, pemeliharaan, perlengkapan dan kebersihan gedung pemerintahan, sasana praja, rumah dinas bupati, wakil bupati dan sekretaris daerah. Sub Bagian Tata Usaha mempunyai tugas di bagian administrasi, surat masuk dan juga pelayanan sewa gedung.

Dalam melaksanakan tugasnya yang sebagian besar di lapangan tentu membutuhkan banyak pegawai. Salah satunya terdapat banyak pegawai kontrak di Bagian Umum untuk membantu tugas dari pegawai yang sudah diangkat negeri. Tugas dari pegawai kontrak tersebut mulai dari pelayanan yang ada di kantor yang terdiri dari satpam dan resepsionis, membersihkan gedung, perawatan gedung, pelayanan administrasi, pelayanan pramusaji untuk bupati, wakil bupati dan sekretaris daerah dan juga bagian kendaraan dinas. Pegawai kontrak tersebut dalam melaksanakan tugasnya perlu kinerja yang baik dan maksimal agar tidak ada teguran dari atasan.

Kenyataannya di dalam bekerja, kinerja pegawai masih kurang baik bahkan ada penurunan kinerja. Penurunan kinerja pegawai kontrak mulai dari tidak terpenuhinya target kerja yang sudah ditentukan, hasil kerja yang tidak sesuai

dengan standar yang telah ditetapkan oleh kantor. Tentunya hal ini mengganggu kualitas pelayanan kepada *stakeholder*. Penurunan kinerja tersebut diduga disebabkan oleh pegawai kontrak ketika mengalami masalah dalam dirinya sehingga emosi tidak terkontrol mengakibatkan hasil kerja kurang maksimal, dalam hal ini pegawai kontrak kurang memiliki kecerdasan emosional yang baik, pengetahuan dan informasi yang kurang mengenai pekerjaan, dalam hal ini *knowledge sharing* masih kurang berjalan dengan baik mengakibatkan kinerja menurun, dan pegawai kontrak tersebut dalam membantu sesama rekan kerja dan memberi saran masih kurang, dalam hal ini *support teamwork* yang berupa dukungan dari sesama rekan kerja yang kurang juga mengakibatkan kinerja menurun.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “Strategi Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia di Instansi Pemerintahan Melalui Kecerdasan Emosional, *Knowledge Sharing* dan *Support Teamwork*”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran pada latar belakang, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah Strategi Kecerdasan Emosional (X1) berpengaruh secara parsial dalam peningkatan kinerja pegawai kontrak di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Ponorogo?

2. Apakah Strategi *Knowledge Sharing* (X2) berpengaruh secara parsial dalam peningkatan kinerja pegawai kontrak di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Ponorogo?
3. Apakah Strategi *Support Teamwork* (X3) berpengaruh secara parsial dalam peningkatan kinerja pegawai kontrak di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Ponorogo?
4. Apakah Strategi Kecerdasan Emosional, *Knowledge Sharing* dan *Support Teamwork* berpengaruh secara simultan dalam peningkatan kinerja pegawai kontrak di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Ponorogo?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

- a) Mengetahui Strategi Kecerdasan Emosional (X1) secara parsial dalam peningkatan kinerja pegawai kontrak di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Ponorogo.
- b) Mengetahui Strategi *Knowledge Sharing* (X2) secara parsial dalam peningkatan kinerja pegawai kontrak di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Ponorogo
- c) Mengetahui Strategi *Support Teamwork* (X3) secara parsial dalam peningkatan kinerja pegawai kontrak di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Ponorogo.

d) Mengetahui Strategi Kecerdasan Emosional, *Knowledge Sharing* dan *Support Teamwork* secara simultan dalam peningkatan kinerja pegawai kontrak di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Ponorogo.

2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberi manfaat bagi pihak-pihak yang terkait, antara lain:

a) Bagi Instansi Pemerintah

Digunakan sebagai pertimbangan dalam mengambil keputusan dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai kontrak di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Ponorogo.

b) Bagi Universitas

Penelitian ini memberikan sumbangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia dan memberikan gambaran awal untuk diadakan penelitian lanjutan mengenai pengungkapan kecerdasan emosional, *knowledge sharing*, *support teamwork* dan kinerja disamping itu hasil penelitian diharapkan dapat menambah khazanah pengembangan teori.

c) Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan keilmuannya mengenai manajemen sumber daya manusia khususnya kecerdasan emosional, *knowledge sharing* dan *support teamwork*

d) Bagi Peneliti yang Akan Datang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan menjadi referensi untuk dikembangkan dan memecahkan masalah khususnya yang berhubungan

dengan kecerdasan emosional, *knowledge sharing* dan *support teamwork* terhadap kinerja.

