

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Hal yang paling penting pada suatu organisasi adalah pegawai atau sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan pendorong berkembangnya suatu perusahaan atau organisasi. Faktor sumber daya manusia merupakan aset yang paling penting untuk memberikan suatu keuntungan disamping sebagai penggerak dinamika organisasi atau perusahaan (Setyaningrum, dkk., 2016). Pentingnya pegawai yang sangat diperlukan dalam suatu organisasi membuat pegawai kini tidak lagi dianggap sebagai liability (kewajiban), melainkan aset perusahaan, lembaga atau instansi pemerintahan (Sukardi, 2003).

Sumber daya manusia adalah kunci pokok yang harus diperhatikan, dengan segala kebutuhannya dalam sebuah organisasi. Sumber daya manusia juga merupakan ujung tombak yang akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan organisasi dan juga merupakan faktor penting yang dapat menentukan maju mundur serta hidup matinya suatu organisasi (Margono, 2007). Oleh karena itu dalam dunia bisnis yang berkembang semakin pesat saat ini serta perkembangan pengetahuan dan teknologi yang semakin canggih maka hal itu akan membawa perubahan pola kehidupan pegawai. Sumber daya manusia juga merupakan sumber yang berperan aktif terhadap jalannya suatu organisasi dan proses pengambilan keputusan.

Sumber daya manusia yang baik tidak akan terlepas dari permasalahan mengenai kinerja karena itu manajemen perlu mengetahui faktor yang memengaruhi kinerja pegawai. Faktor yang dapat memengaruhi kinerja pegawai tersebut akan membuat manajemen organisasi dapat mengambil berbagai kebijakan yang diperlukan, sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai agar sesuai dengan harapan organisasi (Habibh,2001).

Kinerja Pegawai merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya (Mangkunegara 2007).

Menurut Sandy ( 2015) memberikan pengertian bahwa kinerja atau prestasi kerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama.

Kinerja adalah hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan dibandingkan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. ( Pasolang, 2007). Kinerja adalah suatu keadaan yang berkaitan dengan keberhasilan organisasi dalam menjalankan misi yang dimiliki yang dapat diukur dari tingkat produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggung jawab, dan akuntabilitas (Tangkilisan, 2005).

Dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai pada Dinas Pariwisata Kota Kupang nampaknya masih banyak kendala yang dihadapi seperti pegawai yang sering terlambat masuk kantor, maupun pegawai yang datang kantor hanya untuk mengisi absen lalu pulang sehingga kinerja pegawai pada Dinas Pariwisata Kota Kupang tidak maksimal.

Kinerja pegawai tidak hanya dilihat dari kemampuan kerja yang sempurna, tetapi juga kemampuan menguasai dan mengelola diri sendiri serta kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain (Martin, 2000). Kemampuan tersebut oleh Goleman (2005), disebut dengan Emotional intelligence atau kecerdasan emosi.

Kecerdasan emosional atau emotional Intelligence merujuk pada kemampuan mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi sendiri dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain. Kecakapan emosi adalah kecakapan hasil belajar yang didasarkan pada kecerdasan emosional yang dapat menghasilkan kinerja menonjol dalam pekerjaan. Kerangka kerja kecerdasan emosional adalah kesadaran diri, pengaturan, motivasi, empati dan keterampilan sosial (Agustian, 2001).

Berdasarkan uraian di atas terlihat bahwa Kecerdasan Emosional merupakan hal yang sangat penting dalam diri setiap individu termasuk pegawai pada Dinas Pariwisata Kota Kupang. Berdasarkan hasil observasi yang sudah dilakukan peneliti dimana Pegawai pada Dinas Pariwisata Kota Kupang masih sering melakukan pelanggaran-pelanggaran yang dianggap tidak penting diantaranya karyawan kurang adanya

kesadaran untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan dari atasan, karyawan kurang adanya *empaty* antar sesama karyawan, karyawan kurang menyesuaikan diri dengan keadaan yang sering berubah serta memiliki kerumitan yang tinggi, kurangnya kemampuan karyawan memotivasi diri menghadapi kegagalan, dan mengendalikan emosi.

Kecerdasan spiritual sebagai rasa moral, kemampuan menyesuaikan aturan yang kaku yang sejalan dengan pemahaman dan cinta serta kemampuan setara untuk melihat kapan cinta dan pemahaman sampai pada batasannya, juga memungkinkan diri sendiri bergulat dengan ihwal baik dan jahat, membayangkan yang belum terjadi serta mengangkat diri dari kerendahan (Agustian, 2012). Para pegawai mendapatkan nilai-nilai hidup bukan hanya di rumah saja, tetapi para pegawai juga mencari setiap makna hidup yang berasal dari lingkungan kerja. Pegawai yang dapat memberi makna pada hidup dan membawa spiritualitas ke dalam lingkungan kerja akan membuat pegawai tersebut menjadi orang yang lebih baik, sehingga kinerja yang dihasilkan juga lebih baik dibanding pegawai yang bekerja tanpa memiliki kecerdasan spiritual (Hoffman, 2002).

Kinerja Pegawai juga dapat dipengaruhi oleh kecerdasan spiritual dimana ada rasa tanggung jawab dari Pegawai Dinas Pariwisata Kota Kupang saat menjalankan tugas dan tanggung jawab yang di berikan .

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah dan Peraturan Daerah Kota Kupang Tahun 2016 tentang Pembentukan dan

Susunan Perangkat Daerah Kota Kupang, maka Dinas Pariwisata (Dispar) Kota Kupang sebagai salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan Pemerintah Kota Kupang.

Dinas Pariwisata Kota Kupang mempunyai tugas dan fungsi dalam penyusunan dan pelaksanaan urusan Pemerintahan Daerah di Bidang Pariwisata serta melaksanakan tugas lain yang diberikan Walikota sesuai dengan ruang lingkup tugas dan fungsinya.

Pegawai Dinas Pariwisata Kota Kupang tentunya diharapkan memiliki kecerdasan emosional, dan spiritual. Maka dari itu, pegawai Dinas Pariwisata Kota Kupang diharapkan mampu mengoptimalisasikan kedua kecerdasan tersebut agar dapat mencapai kinerja yang diinginkan tanpa harus melanggar etika yang ada dalam instansi tersebut. Kecerdasan emosional, dan spiritual muncul karena adanya kesadaran untuk bertindak dari pegawai Dinas Pariwisata Kota Kupang.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ahmad Yasir (2021) dengan judul Kinerja Karyawan dari aspek pengaruh kecerdasan spiritual, kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan PT Sygma Daya Insani Lampung yang cenderung menurun. Hasil penelitian dengan menggunakan analisis berganda menunjukkan bahwa : (1) Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi secara positif oleh kecerdasan intelektual. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa di dalam bekerja diperlukan kemampuan dibidang angka, kemampuan dibidang bahasa (verbal) dan

kemampuan dibidang bentuk (figure) dalam melakukan pekerjaan. Kecerdasan intelektual yang bersifat positif memiliki korelasi yang positif dan signifikan terhadap prestasi kerja. (2) Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi secara positif oleh kecerdasan emosional. Karyawan PT Sygma Daya Insani Lampung yang memiliki tingkat kecerdasan emosional yang baik cenderung akan menghasilkan kinerja yang lebih baik dari sisi kualitas dan kuantitas pekerjaan. (3) Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh kecerdasan spiritual. Hasil ini dapat muncul ketika seseorang memaknai pekerjaan dan mengaktualisasikan diri ditempat kerja.

Penelitian terdahulu yang dilakukan Lisda Rahmasari (2012) dengan judul Pengaruh kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi, Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kecerdasan, emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja pegawai. Penelitian tersebut membuktikan bahwa kecerdasan emosi berpengaruh positif terhadap kinerja, sehingga ternyata bahwa kecerdasan emosi memang benar-benar memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Selain itu dari hasil penelitian ternyata kecerdasan emosi memiliki pengaruh yang paling tinggi diantara ketiganya. Kecerdasan emosi yang didefinisikan sebagai kemampuan untuk menggunakan emosi secara efektif dalam mengelola diri sendiri dan mempengaruhi hubungan dengan orang lain secara positif mempunyai lima dimensi, yaitu self awareness, self management, empathy, relationship management. Oleh karena itu perusahaan sebaiknya lebih memperhatikan

pelaksanaan seleksi dan rekrutmen bisa dengan menggunakan tes EQ sehingga bisa mendapatkan karyawan yang memiliki dan dapat mengelola emosinya dengan baik.

**Tabel 1.1**

**Pencapaian Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata Kota Kupang**

No	Program/Kegiatan/Sub Kegiatan	Target (%)	Capaian Fisik (%)	Capaian Keuangan (%)
<b>1</b>	<b>Program Peningkatan Daya Tarik Destinasi Pariwisata</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>92,29</b>
<b>1.1</b>	<b>Kegiatan Pengelolaan Destinasi Pariwisata Kota</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>92,29</b>
1.1.1	Sub Kegiatan Pengembangan Destinasi Pariwisata Kota	100	100	85,66
1.1.2	Sub Kegiatan Pengadaan/ pemeliharaan/ Rehabilitasi Sarana dan Prasarana Dalam Pengelolaan Destinasi Pariwisata Kota	100	100	86,75
1.1.3	Sub Kegiatan Penerapan Destinasi Pariwisata Berkelanjutan dalam Pengelolaan Destinasi Pariwisata Kota	100	100	96,75
<b>2</b>	<b>Program Pengembangan Sumber Daya Pariwisata dan Ekonomi Kreatif</b>	<b>100</b>	<b>99,55</b>	<b>88,33</b>
<b>2.1</b>	<b>Kegiatan Pelaksanaan Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Tingkat Dasar</b>	<b>100</b>	<b>99,55</b>	<b>88,33</b>
2.1.1	Sub Kegiatan Pengembangan Kompetensi SDM Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Tingkat Dasar	100	98,80	69,56
2.1.2	Sub Kegiatan Peningkatan Peran Serta Masyarakat dalam pengembangan Kemitraan Pariwisata	100	100	99,94

*Sumber : Dinas Pariwisata Kota Kupang*

Dalam lingkungan pekerjaan kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Apabila di dalam melakukan suatu pekerjaan tanpa kecerdasan emosional seorang pegawai tidak dapat melakukan prosedur pekerjaan yang benar karena tidak mampu memahami dan mengaplikasikan pengetahuan dan pengalamannya baik dalam bidang manajemen maupun disiplin ilmu lain yang relevan. Dengan demikian kecerdasan emosional akan memengaruhi kemampuan pegawai untuk melakukan suatu pekerjaan dengan baik, tepat dan efektif sehingga mendapatkan reward. Kinerja pegawai juga dapat dipengaruhi oleh kecerdasan spiritual dimana ada rasa tanggung jawab dari pegawai Dinas Pariwisata Kota Kupang saat menjalankan tugas yang diberikan.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kecerdasan Emosional, dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata Kota Kupang”.

## **1.2 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan uraian dalam latar belakang penelitian diatas, maka perumusan permasalahan dalam penelitian ini terkait Pengaruh kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual dan kinerja pegawai pada Dinas Pariwisata Kota Kupang.

## **1.3 Persoalan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan masalah penelitian yang dipaparkan, maka adapun persoalan penelitian sebagai berikut :



1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja pegawai Dinas Pariwisata Kota Kupang?
2. Apakah kecerdasan spiritual berpengaruh terhadap kinerja pegawai Dinas Pariwisata Kota Kupang?

#### **1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

- a) Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai Dinas Pariwisata Kota Kupang.
- b) Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kinerja pegawai Dinas Pariwisata Kota Kupang.

##### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

- a) Manfaat akademik

Secara Akademis; diharapkan hasil penelitian ini dapat berguna sebagai bahan masukan atau referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian selanjutnya dalam bidang yang sama untuk lembaga universitas Kristen Artha Wacana khususnya Fakultas Ekonomi.

- b) Manfaat Praktis

Secara praktis diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan bagi Dinas Pariwisata Kota Kupang dalam memperhatikan kinerja pegawai.