

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia memegang peran penting dalam suatu instansi, dan merupakan kunci utama dalam mengembangkan perusahaan dengan menciptakan karyawan yang berkinerja tinggi. Dengan sumber daya yang berkualitas yang didukung dengan kesehatan fisik dan mental akan mampu berkompetisi dengan optimal.

Menurut Djemma dan Sumangelipu (2018:2) Manajemen sumber daya manusia adalah rangkaian aktivitas atau proses dalam perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan pada SDM yang dilakukan secara efektif dan efisien untuk mewujudkan tujuan organisasi. Perusahaan harus bersikap adil terhadap apa yang diberikan oleh sumber daya manusia kepada perusahaan, karena setiap pegawai berhak mendapatkan perlakuan yang adil dari pimpinanya sebagai timbal balik atas jasanya sehingga pegawai lebih termotivasi dalam menjalankan kewajibanya. Oleh karena itu untuk mencapai tujuan perusahaan harus memiliki standar terhadap kinerja pegawai yang berhubungan dengan kecerdasan emosional,efikasi diri dan konflik peran ganda .

Menurut Kartono (2017:31) Kecerdasan Emosional merupakan suatu kemampuan untuk mengamati, memahami, dan mengintegrasikan emosi dan pikiran untuk meningkatkan pertumbuhan pribadi. Kecerdasan Emosional mampu mempengaruhi kinerja karyawan dan biasanya terwujud dari kesanggupan karyawan dalam mengendalikan dirinya, Meskipun dalam praktiknya kinerja

seseorang itu berbeda-beda antara satu dengan yang lain nyatanya dengan adanya kecerdasan emosi dapat membantu oprasional perusahaan dan memudahkan manajemen dalam melakukan evaluasi kerja.

Menurut Bandura (dikutip di Fitriyah, 2019:5) Efikasi Diri adalah keyakinan diri dari individu dalam memperhitungkan kemampuan dirinya dalam melakukan sesuatu untuk mencapai hasil pada situasi dan kondisi tertentu. Seseorang yang mempunyai efikasi tinggi percaya bahwa mereka mampu melakukan sesuatu yang ada disekitarnya dan berusaha lebih keras dalam menghadapi tantangan yang ada, sebaliknya seseorang yang memiliki efikasi diri rendah menganggap dirinya pada dasar tidak mampu mengerjakan segala sesuatu yang ada disekitarnya dan biasanya cenderung akan mudah menyerah.

Menurut Darmawati (2019:12) Konflik Peran Ganda merupakan suatu bentuk konflik peran dimana tuntutan peran dari pekerjaan dan keluarga secara mutual tidak dapat disejajarkan dalam beberapa hal. Seseorang yang bekerja dan telah berkeluarga mempunyai dua peranan yang sama penting, dimana dalam pekerjaan dituntut untuk profesional dalam mencapai tujuan perusahaan, sedangkan ketika dikeluarga mereka memiliki tanggung jawab dan kewajiban dalam mengurus rumah tangga.

Menurut Indrasari (2017:50) Kinerja merupakan seperangkat hasil yang dicapai serta merujuk pada tindakan pencapaian serta pelaksanaan suatu pekerjaan yang diminta. Seorang karyawan yang dikatakan memiliki kinerja yang baik apabila karyawan tersebut mencapai hasil kerja yang sama atau melebihi standar yang ditetapkan oleh suatu perusahaan.

Pegawai juga dituntut harus bisa menyesuaikan diri dalam segala kondisi. Baik kemampuan dalam mengelola emosi, keyakinan akan kemampuannya dalam menghadapi tantangan yang ada, tuntutan pekerjaan-keluarga yang semakin tinggi, dan sebagainya. Pegawai juga dihadapkan pada keharusan untuk menyelesaikan dua atau lebih tugas secara bersamaan, dan tugas tersebut tentunya membutuhkan waktu dan tenaga, dan dalam keadaan ini sering muncul perasaan tertekan akan tugas yang ada, sehingga dapat menurunkan kinerja pegawai

UPTD Puskesmas Martapura merupakan unsur penunjang pemerintah daerah dibidang pelayanan kesehatan masyarakat yang terletak di Jl. Letnan Muchtar No.185, Kelurahan Dusun Martapura, Kecamatan Martapura, Kabupaten OKU Timur. Yang berdiri sejak tahun 1970 dan telah beberapa kali mengalami perubahan dari puskesmas menjadi rumah sakit lalu kembali lagi menjadi puskesmas, hal ini karena adanya ketentuan dari pemerintah mengenai kurang lengkapnya peralatan medis, dan kurangnya tenaga ahli. Untuk pelayanannya, yaitu: Imunisasi, KIA, laboratorium, lansia, dan poli umum. Kinerja pegawai sendiri dapat diukur melalui prestasi kerja yang dicapai, sedangkan kinerja di UPTD Puskesmas Martapura menurun disebabkan karena tingkat kecerdasan emosional yang belum sepenuhnya stabil, masih rendahnya efikasi diri pegawai, dan tuntutan peran pekerjaan-keluarga yang tinggi.

Berdasarkan hasil observasi yang didapat melalui kotak saran dan wawancara langsung dengan pegawai, terdapat fenomena yang terjadi di UPTD Puskesmas Martapura diantaranya pegawai memiliki tingkat permasalahan kecerdasan emosi yang berbeda-beda sesuai dengan bidang pekerjaannya, seperti

pegawai yang bekerja dibagian tindakan medis yang hampir selalu melibatkan perasaan dan emosi dalam melaksanakan tugasnya. Masalah ini seringkali muncul akibat adanya kesalah pahaman antara pegawai dan keluarga pasien mengenai rujukan, serta masih adanya pegawai yang tidak dapat menerima kritikan atau saran dari orang lain. Sehingga permasalahan ini yang menjadi perhatian khusus bagi pihak Puskesmas untuk meningkatkan mutu pegawainya dalam memberikan pelayanan yang baik pada pasien. Dan dengan kecerdasan emosi yang tinggi diharapkan pegawai akan mampu meningkatkan kinerja yang optimal.

Namun faktanya masih ada pegawai Puskesmas yang mengalami Efikasi diri dimana pegawai merasa tidak yakin akan kemampuannya dalam memberikan perawatan yang baik pada pasien. Keadaan ini banyak dialami oleh pegawai baru karena kurangnya pengalaman, tetapi bukan pegawai baru saja namun juga banyak dialami oleh pegawai lama. Seperti dihadapkan pada pasien atau keluarga pasien yang marah karena menurutnya pelayanan yang diberikan tidak sesuai keinginan mereka, hal ini yang membuat pegawai tidak yakin akan kemampuannya dalam mengambil tindakan sendiri, karena pegawai merasa takut akan kegagalan yang dihadapi dan sedikit kesalahan saja dilakukan akan membuat pasien yang ditangani tidak dapat terselamatkan. Sebab itu mengapa pegawai perlu meningkatkan kinerja melalui efikasi diri, agar dapat menurunkan rasa takut pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Masalahan lain juga sering muncul karena faktor konflik peran ganda, khususnya bagi pegawai yang sudah menikah dan memiliki peran ganda dalam menjalankan tugasnya, Seperti banyaknya tekanan dari jumlah pasien yang harus

ditangani. Namun bukan hanya tekanan dari pasien saja tetapi juga tekanan dari pekerjaan, karena selain bekerja di Puskesmas pegawai juga banyak yang membuka praktik sendiri dirumah bahkan dihari libur mereka harus tetap bekerja, sehingga waktu untuk keluarga seringkali terabaikan. Faktor kelelahan inilah yang sering menimbulkan ketidakseimbangan baik fisik maupun psikis pegawai, dan jika keadaan ini tidak dapat ditangani dengan baik maka akan berdampak pada individu dan instansi, dan tentunya akan menurunkan kinerja pegawai di UPTD Puskesmas Martapura.

Berdasarkan fenomena dan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kecerdasan Emosional, Efikasi Diri dan Konflik Peran Ganda Terhadap Kinerja Pegawai UPTD Puskesmas Martapura Kabupaten OKU Timur”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut: Apakah kecerdasan emosional, Efikasi Diri dan Konflik Peran Ganda berpengaruh terhadap kinerja pegawai UPTD Puskesmas Martapura Kabupaten OKU Timur, baik secara parsial maupun simultan.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah dan rumusan masalah, maka tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini yaitu: Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional, Efikasi Diri dan Konflik Peran Ganda terhadap kinerja pegawai UPTD Puskesmas Martapura Kabupaten OKU Timur baik secara parsial maupun simultan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara teoretis dan praktis. Manfaat secara teoretis dapat memberikan gambaran Pengaruh Kecerdasan Emosional, Efikasi Diri dan Konflik Peran Ganda Terhadap Kinerja Pegawai.

Adapun manfaat penelitian secara teoretis dan praktis sebagai berikut:

a. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi saran dan masukan yang positif bagi pihak perusahaan dengan memberikan gambaran mengenai pandangan pegawai atas Kecerdasan Emosional, Efikasi Diri dan Konflik Peran Ganda, Serta dapat menjadi acuan evaluasi untuk berbagai faktor yang berpengaruh dalam pencapaian tujuan.

b. Bagi perguruan tinggi

Penelitian ini diharapkan dapat membantu proses pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan, terutama yang berhubungan dengan Manajemen Sumber Daya Manusia yang berkualitas dengan Kecerdasan Emosional, Efikasi Diri dan Konflik Peran Ganda terhadap pegawai.

c. Bagi penelitian selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah karya ilmiah yang layak dipercaya dan dapat dijadikan acuan atau tambahan pustaka bagi peneliti lain yang membahas tentang masalah yang sama di masa mendatang