

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Keberhasilan suatu perusahaan dipengaruhi oleh kinerja karyawan, menurut Edison (2017: 188) kinerja yang baik memungkinkan hasil yang baik, memungkinkan hasil yang dibanggakan sesungguhnya semu, sehingga keberhasilan merupakan sebuah kebetulan yang bukan didasarkan pada pondasi yang kuat. Kinerja karyawan yang baik dalam perusahaan akan menentukan hasil yang baik untuk kinerja perusahaan/sebuah organisasi.

**Tabel 1.1**

#### **Laporan Laba (Rugi) Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) OKU**

Tahun	Jumlah Laba (Rugi) Bersih
2018	Rp. (1.403.635.326,43)
2019	Rp. (1.265.776.622,05)
2020	Rp. (2.106.632.681,13)
2021	Rp. (2.047.395.276,36)
2022	Rp. (583.794.030,80)

*Sumber : Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kab. OKU*

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa setiap tahunnya pendapatan perusahaan dan biaya oprasional Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kab. OKU terjadi devisit (Lebih besar biaya operasional dari biaya pendapatan) dikarenakan jumlah beban usaha lebih besar dari pendpatannya. Setelah

melakukan survei ternyata ada permasalahan di dalam kinerja karyawan, sehingga pendapatan yang dihasilkan oleh perusahaan cenderung tidak stabil.

Mengelola Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan hal yang terpenting dalam agenda perusahaan. Perusahaan yang berhasil adalah perusahaan yang mampu dalam melihat SDM sebagai aset yang harus dikelola sesuai kebutuhan, karena SDM merupakan satu faktor produksi yang dimiliki oleh perusahaan. Permasalahan terkait kinerja merupakan permasalahan yang sering dihadapi oleh setiap perusahaan, organisasi ataupun institusi baik institusi pemerintahan maupun swasta. Hal tersebut dapat menghambat dalam mencapai suatu tujuan, sehingga organisasi dituntut untuk melakukan suatu pendekatan tertentu dalam rangka meningkatkan kinerja setiap karyawan. Banyak sekali faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Faktor-faktor tersebut akan digunakan untuk proses pengambilan suatu kebijakan yang diperlukan, sehingga hal tersebut dapat membantu meningkatkan kinerja karyawan sesuai dengan harapan dan tujuan.

Kemampuan seorang karyawan sangat penting keberadaannya yaitu bagi peningkatan kinerja dilingkungan organisasinya. Sebaiknya apapun sarana dan prasarana yang digunakan ataupun seberapa banyak dana yang disiapkan, apabila hal tersebut tidak diimbangi dengan sumber daya manusia yang berkualitas, maka dapat dipastikan organisasi tersebut tidak dapat maju dan berkembang sesuai yang diharapkan. Kualitas sumber daya manusia yang ada dalam suatu organisasi ditentukan oleh beberapa hal, termasuk kompetensi dan kecerdasan emosional.

McAshan (dalam Sudarmanto, 2018: 48) menyatakan bahwa kompetensi merupakan pengetahuan, keahlian, dan kemampuan yang dimiliki atau dicapai seseorang, yang menjadi bagian dari dirinya, sehingga dia bisa melanjutkan penampilan kognisi, afeksi, dan perilaku psikomotorik tertentu. Seorang karyawan yang memiliki kompetensi terhadap suatu pekerjaan, maka akan berdampak pada kinerjanya. Semakin tinggi kompetensi yang dimiliki oleh seseorang karyawan, maka akan semakin baik pula kinerjanya. Begitupun sebaliknya, semakin rendah kompetensinya yang dimiliki oleh seorang karyawan, maka akan semakin rendah pula kinerjanya. Kurangnya pengetahuan dan rendahnya keterampilan mengindikasikan bahwa masih rendahnya kompetensi karyawan.

Sedangkan kecerdasan emosional menurut Goleman (2019: 43) merupakan kemampuan seperti kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan terhadap frustrasi; mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan; mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir; berempati dan berdoa. Kecerdasan emosional seorang karyawan bisa jadi merupakan unsur penting dalam menentukan hasil kinerjanya. Tanpa adanya kestabilan emosi yang tertata baik, kemungkinan seluruh aktivitas individu tersebut akan terhambat. Semakin baik kecerdasan emosional seseorang karyawan, maka karyawan tersebut mampu bekerja dengan baik, dan pada akhirnya akan berdampak pula pada peningkatan kinerjanya

Kinerja menurut Bernardin (dalam Sudarmanto, 2018: 8) menyatakan bahwa kinerja merupakan catatan hasil yang diproduksi (dihasilkan) atau fungsi pekerjaan tertentu atau aktivitas-aktivitas selama periode waktu tertentu. Dari

definisi tersebut, Bernardin menekankan pengertian kinerja sebagai hasil, bukan karakter sifat (*trait*) dan perilaku. Kinerja karyawan tidak hanya dilihat dari kemampuan kerjanya saja, akan tetapi kemampuan mengelola, menguasai diri sendiri, menjalin hubungan yang baik antar karyawan sangat penting dilakukan oleh setiap karyawan. Oleh karena itu, kompetensi dan kecerdasan berperan penting dalam peningkatan kinerja karyawan pada suatu organisasi.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kab. OKU adalah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak pada bidang industri air minum di wilayah Sumatra Bagian Selatan. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kab. OKU merupakan salah satu unit usaha milik daerah yang berlokasi di JL. Prof.Ir. Sutami No. 0209 Kecamatan Baturaja Timur. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kab. OKU, ini sudah lama berdiri dan membantu melayani masyarakat yang ada di Kabupaten OKU .

**Tabel 1.2**  
**Fenomena hasil yang berkaitan dengan Kompetensi (X1)**

No	Pertanyaan	Ya		Tidak	
		F	%	F	%
1	Apakah saudara bekerja sesuai jurusan saudara	35	70%	15	30%
2	Apakah dengan pengetahuan yang saudara dapat menyelesaikan dengan pekerjaan dengan baik	47	94%	3	6%
3	Apakah saudara selalu bersikap tanggap dan rajin dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan	49	98%	1	2%
4	Apakah dengan keterampilan yang saudara miliki saudara mampu mengerjakan tugas	44	88%	6	12%
5	Apakah saudara dalam bekerja selalu mematuhi peraturan dan norma yang berlaku	46	92%	4	8%

Berdasarkan tabel 1.2 dapat disimpulkan bahwa kompetensi di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kab. OKU yaitu ketidaksesuaian latar belakang pendidikan dengan posisi yang ditugaskan. Hal ini dibuktikan dari penyebaran kuesioner awal dapat dijelaskan bahwa pada item pertanyaan pertama tentang kompetensi dari 50 responden yang menjawab pertanyaan pertama "Apakah saudara bekerja sesuai jurusan saudara" didapatkan responden lebih banyak

memilih ya sebanyak 35 orang (70%) dari pertanyaan kedua ” Apakah dengan pengetahuan yang saudara dapat menyelesaikan dengan pekerjaan dengan baik” didapatkan responden lebih banyak memilih ya sebanyak 47 orang (94%), dari pertanyaan ketiga “Apakah saudara selalu bersikap tanggap dan rajin dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan pimpinan” didapatkan responden lebih banyak memilih ya sebanyak 49 orang (98%), dari pertanyaan keempat “Apakah dengan keterampilan saudara mampu mengerjakan tugas” didapatkan responden lebih banyak memilih ya sebanyak 44 orang (88%) dan dari pertanyaan kelima “Apakah saudara dalam bekerja selalu mematuhi aturan dan norma yang berlaku” didapatkan responden lebih banyak memilih ya sebanyak 46 orang (92%).

Berdasarkan hasil prasurvei terdapat fenomena kompetensi yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Permasalahan dari segi kompetensi adalah masih kurang maksimalnya keterampilan karyawan karena beberapa karyawan bekerja masih tidak sesuai dengan bidangnya. Hal ini dikarenakan kekurangan tenaga karyawan untuk menjalankan bidang pekerjaan yang ada. Karyawan yang tidak sesuai dengan bidangnya tersebut berpotensi untuk membuat kinerja karyawan menjadi kurang baik atau tidak maksimal.

Tabel 1.3

## Fenomena hasil yang berkaitan dengan Kecerdasan Emosional (X2)

No	Pertanyaan	Ya		Tidak	
		F	%	F	%
1	Apakah saudara mampu membina hubungan baik terhadap sesama pekerja maupun atasan	49	98%	1	2%
2	Apakah saudara mudah untuk beradaptasi dengan orang lain, bahkan pada orang yang baru di kenal	40	80%	10	20%
3	Apakah saudara telah mengenali emosi diri yang dirasakan ketika melakukan pekerjaan	45	90%	5	10%
4	Apakah saudara mampu dalam menangani(mengelola) perasaan saudara, sehingga dapat membedakan urusan pribadi dan urusan pekerjaan ketika sedang bekerja	44	88%	6	12%
5	Apakah saudara dapat memotivasi diri sendiri sehingga mampu mengambil inisiatif dan bertindak secara efektif dalam bekerja	49	98%	1	2%

Berdasarkan tabel 1.3 dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kab. OKU yaitu beberapa karyawan

dalam membina hubungan yang masih kurang baik, seperti dalam hal beradaptasi dengan sesama karyawan. Hal ini dibuktikan dari penyebaran kuesioner awal dapat dijelaskan bahwa pada item pertanyaan pertama tentang kecerdasan emosional dari 50 responden yang menjawab pertanyaan pertama "Apakah saudara mampu membina hubungan baik terhadap sesama pekerja maupun atasan" didapatkan responden lebih banyak memilih ya sebanyak 49 orang (98%) dari pertanyaan kedua "Apakah saudara mudah untuk beradaptasi dengan orang lain, bahkan pada orang yang baru di kenal" didapatkan responden lebih banyak memilih ya sebanyak 40 orang (80%), dari pertanyaan ketiga "Apakah saudara telah mengenali emosi diri yang dirasakan ketika melakukan pekerjaan" didapatkan responden lebih banyak memilih ya sebanyak 45 orang (90%), dari pertanyaan keempat "Apakah saudara mampu dalam menangani (mengelola) perasaan saudara, sehingga dapat membedakan urusan pribadi dan urusan pekerjaan ketika sedang bekerja" didapatkan responden lebih banyak memilih ya sebanyak 44 orang (88%) dan dari pertanyaan kelima "Apakah saudara dapat memotivasi diri sendiri sehingga mampu mengambil inisiatif dan bertindak secara efektif dalam bekerja" didapatkan responden lebih banyak memilih ya sebanyak 49 orang (98%).

Berdasarkan hasil prasurvei terdapat fenomena kecerdasan emosional yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Permasalahan dari segi kecerdasan emosional yang menjadi permasalahan adalah dalam segi membina hubungan. Beberapa karyawan dalam membina hubungan yang masih kurang baik, seperti dalam hal beradaptasi sesama karyawan. Hal ini biasanya terjadi terutama pada



karyawan yang masih baru dan juga karyawan yang dari luar daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu. Kemampuan membina hubungan yang masih kurang baik terutama antar sesama karyawan bisa mempengaruhi kinerja karyawan tersebut dalam menjalankan pekerjaan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kab. OKU.

**Tabel 1.4**

**Fenomena hasil yang berkaitan dengan Kinerja Karyawan (Y)**

No	Pertanyaan	Ya		Tidak	
		F	%	F	%
1	Apakah saudara selalu teliti dalam melaksanakan pekerjaan baru yang belum pernah saudara lakukan	47	94%	3	6%
2	Apakah saudara dapat mempertanggung jawabkan tugas yang diberikan	49	98%	1	2%
3	Apakah saudara dapat mempergunakan waktu kerja dengan efektif	48	96%	2	4%
4	Apakah saudara selalu hadir tepat waktu	42	84%	8	16%
5	Apakah saudara memiliki hubungan yang baik dengan semua karyawan	44	88%	6	12%

Berdasarkan tabel 1.4 diatas dapat disimpulkan bahwa Kinerja karyawan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kab. OKU yaitu beberapa karyawan dalam bekerja masih terlambat pergi ke perusahaan. Hal ini dibuktikan dari

penyebaran kuesioner awal dapat dijelaskan bahwa pada item pertanyaan pertama tentang kinerja karyawan dari 50 responden yang menjawab pertanyaan pertama "Apakah tingkat kehadiran saudara rendah" didapatkan responden lebih banyak memilih ya sebanyak 47 orang (94%) dari pertanyaan kedua "Apakah saudara dapat mempertanggung jawabkan tugas diberikan" didapatkan responden lebih banyak memilih ya sebanyak 49 orang (98%), dari pertanyaan ketiga "Apakah saudara dapat mempergunakan waktu kerja dengan efektif" didapatkan responden lebih banyak memilih ya sebanyak 48 orang (96%), dari pertanyaan keempat "Apakah saudara selalu hadir tepat waktu" didapatkan responden lebih banyak memilih ya sebanyak 44 orang (88%) dan dari pertanyaan kelima "Apakah saudara memiliki hubungan yang baik dengan semua karyawan" didapatkan responden lebih banyak memilih ya sebanyak 44 orang (88%).

Berdasarkan hasil prasarvei terdapat fenomena kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kab. OKU. Juga belum maksimal, hal ini berdasarkan dari karyawan yang dilakukan, masih kurang maksimalnya dalam segi kuantitas dan kualitas. Jumlah pekerjaan yang dihasilkan oleh para karyawan masih biasa saja atau tidak lebih dari standar. Dan kadang beberapa karyawan juga masih ada yang melakukan kesalahan, meskipun kadang kesalahan tersebut bukanlah kesalahan yang besar. Kesalahan paling sering terjadi apabila pekerjaan tersebut adalah pekerjaan baru yang sebelumnya belum pernah dilakukan oleh karyawan tersebut.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penelitian tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kab. OKU.**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas permasalahan yang ingin dikaji dalam penelitian ini adalah apakah kompetensi dan kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kab. OKU baik secara parsial maupun simultan ?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kab. OKU baik secara persial maupun simultan.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

### **a. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi dan informasi tentang kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan, serta sebagai bahan acuan dan pertimbangan bagi peneliti selanjutn

### **b. Manfaat Praktis**

#### **1) Bagi Penelitian**

Peneliti melakukan penelitian ini agar adapat mengaplikasikan ilmu yang didapatkan selama ini, serta menambah wawasan dan pengetahuan tentang

pengaruh kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Serta hasil penelitian ini dapat menjadi sumber acuan dan referensi bagi penelitian selanjutnya, khususnya mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Baturaja yang ingin melakukan penelitian sejenisnya

## 2) Bagi Tempat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah masukan yang bermanfaat bagi tempat penelitian terutama mengenai pentingnya sebuah kompetensi dan kecerdasan emosional yang baik dalam diri karyawannya.