

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan unsur yang sangat penting bagi setiap perusahaan atau organisasi, karena sukses tidaknya sebuah perusahaan tergantung pada SDM yang dimilikinya. Oleh karena itu setiap perusahaan berupaya untuk memperoleh SDM yang berkualitas, agar dapat menjalankan perusahaan sesuai dengan harapan dan tujuan yang ingin dicapai. Demikian pula dengan kinerja karyawan, kinerja karyawan yang tinggi sangat diharapkan oleh setiap perusahaan, karena dengan melihat kinerja karyawan akan diketahui apakah aktivitas karyawan dan output yang dihasilkan sesuai atau tidak dengan harapan dan tujuan perusahaan.

Mathis dan Jackson (2002:78) mengemukakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan dan tidak dilakukan karyawan. Kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi yang antara lain meliputi:

1. Kualitas output

Kualitas merupakan tingkatan dimana hasil akhir yang dicapai mendekati sempurna dalam arti memenuhi tujuan yang diharapkan oleh perusahaan.

2. Kuantitas output

Yaitu menerangkan jumlah yang dihasilkan yang dinyatakan dalam istilah sejumlah unit kerja ataupun merupakan jumlah siklus aktivitas yang

dihasilkan yang berkenaan dengan berapa jumlah produk atau jasa yang dapat dihasilkan.

3. Jangka waktu output

Yaitu menerangkan tingkat aktivitas diselesaikannya pekerjaan tersebut pada waktu yang telah ditentukan.

4. Kehadiran ditempat kerja

Yaitu menerangkan tentang jumlah absensi, keterlambatan, serta masa kerja yang telah dijalani individu pegawai tersebut.

5. Sikap kooperatif (bekerja sama)

Yaitu menerangkan bagaimana keadaan masing-masing individu karyawan, apakah membantu atau menghambat dari teman sekerjanya.

Permasalahan mengenai kinerja merupakan permasalahan yang akan selalu dihadapi oleh setiap manajemen perusahaan, organisasi atau sebuah instansi baik swasta maupun pemerintah, karena itu manajemen perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawainya. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja tersebut akan membuat manajemen organisasi dapat mengambil berbagai kebijakan yang diperlukan, sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai yang sesuai dengan harapan dan tujuan organisasi.

Berbagai upaya dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawannya, Ravianto (1988:20) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya yaitu pendidikan dan latihan, disiplin, sikap dan aktivitas kerja, motivasi, masa kerja, gizi dan kesehatan, tingkat penghasilan, jaminan sosial, lingkungan kerja, teknologi dan sarana produksi, kesempatan

kerja, serta kebutuhan untuk berprestasi. Faktor-faktor tersebut berpengaruh terhadap karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya, sehingga hasil akhirnya adalah kinerja karyawan itu sendiri, apakah akan semakin baik atau semakin buruk.

Kinerja karyawan 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 Daniel Goleman disebut dengan *Emotional Intelligence* atau kecerdasan emosi. Goleman (2000: 46) melalui penelitiannya mengatakan bahwa kecerdasan emosi menyumbang 80 % dari faktor penentu kesuksesan seseorang, sedangkan 20 % yang lain ditentukan oleh *IQ (Intelligence Quotient)*, selanjutnya dia menjelaskan bahwa kemampuan terbesar yang mempengaruhi kesuksesan seseorang dalam bekerja adalah empati, disiplin diri dan inisiatif.

Pernyataan diatas menggambarkan betapa pentingnya kecerdasan emosional dalam mempengaruhi kehidupan manusia, dalam hal ini jika dikaitkan dengan kinerja karyawan maka diharapkan setiap karyawan tidak hanya dituntut pandai dalam operasional kerjanya, namun mereka harus mampu memanfaatkan kepandaiannya dibarengi dengan kesadaran diri dan pemahaman tentang orang lain sehingga kepandaiannya dapat bermanfaat untuk orang lain.

Temuan terkini menyebutkan satu lagi jenis kecerdasan manusia, yaitu kecerdasan spiritual (SQ) yang pertama kali digagas oleh Danah Zohar dan Ian marshall. Kecerdasan spiritual (SQ) adalah kecerdasan untuk menghadapi persoalan makna atau *value*, yaitu kecerdasan untuk menempatkan perilaku dan

hidup kita dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya, kecerdasan untuk menilai bahwa tindakan atau jalan hidup seseorang lebih bermakna dibandingkan yang lain (Zohar dan Marshall, 2001: 4).

Kinerja karyawan saat ini tidak hanya bertumpu pada peningkatan kemampuan dan kapasitas intelegensia (Intelligences Quotient (IQ)) saja, karena peran dari keadaan hati seseorang juga sangat mempengaruhi hasil kerjanya. Jika hati seseorang tidak stabil, maka hal ini akan berpengaruh pada cara kerjanya dalam organisasi, oleh karena itu karyawan saat ini tidak hanya dituntut pintar namun juga harus punya tingkat spiritualitas yang baik. Kecerdasan spiritual memungkinkan seseorang untuk berpikir kreatif, berwawasan jauh, membuat atau bahkan mengubah aturan, yang membuat orang tersebut dapat bekerja lebih baik. Secara singkat kecerdasan spiritual mampu mengintegrasikan dua kemampuan yaitu IQ dan EQ (Idrus, 2002:57).

Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintah daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembentukan dibidang pendapatan daerah serta tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dinas Pendapatan Daerah merupakan pelaksana Otonomi Daerah di bidang pendapatan Daerah. Dinas Pendapatan Daerah melaksanakan tugas pokok penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang penerimaan dan pendapatan Daerah.

Sedikit paparan profil DISPENDA kota malang diatas merupakan salah satu alasan penulis untuk melakukan penelitian tentang pengaruh EQ dan SQ terhadap kinerja karyawan, dikarenakan bahwasanya operasional Dinas

Pendapatan Daerah Kota Malang sangat berhubungan langsung dengan masyarakat, sehingga diperlukan adanya pelayanan yang baik dan profesional agar terjalin hubungan yang saling menguntungkan antara DISPENDA Kota Malang sebagai instansi pelayanan publik dengan Masyarakat sebagai pihak yang dilayani dalam hal pembayaran pajak.

Seperti yang diketahui bahwasanya kecerdasan emosional (EQ) adalah kemampuan merasakan dan memahami untuk kemudian disikapi secara manusiawi. Orang yang EQ-nya baik, dapat memahami perasaan orang lain, dapat membaca yang tersurat dan yang tersirat, dapat menangkap bahasa verbal dan non verbal. Semua pemahaman tersebut akan menuntunnya agar bersikap sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan lingkungannya, hal ini sangat dibutuhkan oleh karyawan DISPENDA kota malang dalam operasional kerja mereka yang sangat berhubungan dengan masyarakat, ketika karyawan DISPENDA menggunakan EQ dalam operasional kerjanya maka mereka akan dapat memahami apa yang diinginkan masyarakat sebagai pihak yang dilayani, sehingga akan tercipta pelayanan yang ramah dan berkualitas dari DISPENDA untuk masyarakat, hal ini sejalan dengan yang disampaikan Agustian (2005:xiii) berdasarkan penelitian dan pengalamannya dalam memajukan perusahaan berpendapat bahwa keberadaan kecerdasan emosional yang baik akan membuat seorang karyawan menampilkan kinerja dan hasil kerja yang lebih baik.

Begitu pula kecerdasan spiritual, hasil penelitian Trihandini (2005: 80) menyimpulkan bahwa kecerdasan spiritual memiliki pengaruh yang nyata terhadap kinerja karyawan, nilai-nilai spiritual sangat dibutuhkan oleh pegawai

DISPENDA Kota Malang untuk memberikan pelayanan yang baik, karena kecerdasan spiritual akan menghasilkan integritas yang tinggi bagi pegawai DISPENDA kota Malang sehingga akan menghasilkan pelayanan yang berkualitas.

Alasan lain penulis mengambil tema pengaruh kecerdasan Emosional dan Spiritual terhadap kinerja karyawan di DISPENDA Kota Malang juga dikarenakan penulis pernah melaksanakan PKLI (Praktek Kerja lapangan integratif) di instansi tersebut, dan disana penulis menemukan adanya beberapa indikasi yang mengarah pada pelibatan Kecerdasan Emosional dan Spiritual dalam operasional kinerja karyawan DISPENDA Kota Malang, semisal penerapan nilai kejujuran, seperti yang diketahui kecerdasan spiritual menghasilkan kejujuran. Dalam setiap transaksi pembayaran pajak, kejujuran sangat dijunjung tinggi oleh segenap karyawan DISPENDA kota Malang, hal ini dibuktikan dengan pelaksanaan pembayaran pajak yang harus lewat loket dan tidak boleh lewat perorangan dalam artian pegawai DISPENDA menghitung pajak secara objektif sesuai dengan tagihan yang dibebankan pada wajib pajak, lalu semangat dalam kegiatan lapangan semisal survey untuk mencari objek pajak, penulis pernah ikut dalam kegiatan survey untuk mencari objek pajak dan disana penulis menemukan pegawai DISPENDA dengan semangat mencari objek pajak ditengah terik matahari, mereka berpendapat kerja bukan hanya urusan mencari uang, namun juga tanggung jawab kepada Negara dan tuhan yang maha Esa. Disini bisa diketahui bahwasanya pegawai DISPENDA kota Malang memiliki tingkat kesadaran diri yang tinggi dimana nilai tersebut ada dalam kecerdasan emosional.

Lalu hubungan emosional yang terjalin diantara karyawan DISPENDA kota Malang yang sangat kuat, ketika ada salah satu pegawai yang sakit maka dengan penuh kesadaran karyawan lain akan langsung menjenguk sepulang kerja, bahkan karyawan lain tidak segan-segan mengadakan selamatan untuk kesembuhan karyawan yang sakit. Dalam kecerdasan emosional hal ini disebut empati, dimana empati membuat seseorang ikut merasakan penderitaan yang dialami oleh orang lain sehingga akan timbul kekompakan dalam bekerja.

Dari beberapa gambaran tentang apa yang penulis temukan di kantor DISPENDA kota Malang seperti yang tercantum diatas, bisa disimpulkan bahwasanya ada pelibatan kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual dalam operasional kinerja karyawan DISPENDA kota Malang, menurut beberapa teori yang ada, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh terhadap kinerja karyawan, oleh karena itu berdasarkan uraian diatas, maka penulis berniat melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kecerdasan Emosional (EQ) dan Kecerdasan Spiritual (SQ) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang)”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Apakah variabel Kecerdasan Emosional (EQ) dan variabel Kecerdasan Spiritual (SQ) berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan DISPENDA Kota Malang?

- 2) Apakah variabel Kecerdasan Emosional (EQ) dan variabel Kecerdasan Spiritual (SQ) berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan DISPENDA Kota Malang?
- 3) Dari variabel Kecerdasan Emosional dan variabel Kecerdasan Spiritual (SQ) manakah yang paling berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan DISPENDA Kota Malang?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

- 1) Untuk menguji dan menganalisis apakah variabel Kecerdasan Emosional (EQ) dan variabel Kecerdasan Spiritual (SQ) berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan DISPENDA Kota Malang.
- 2) Untuk menguji dan menganalisis apakah variabel Kecerdasan Emosional (EQ) dan variabel Kecerdasan Spiritual (SQ) berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan DISPENDA Kota Malang.
- 3) Untuk menguji dan menganalisis dari variabel Kecerdasan Emosional dan variabel Kecerdasan Spiritual (SQ) manakah yang paling berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan DISPENDA Kota Malang.

1.3.2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin diacapai dalam penelitian ini adalah:

- 1) Bagi Penulis

Untuk meningkatkan pemahaman penulis tentang peranan Kecerdasan Emosional (EQ) dan Kecerdasan Spiritual (SQ) terhadap kinerja karyawan.

2) Bagi DISPENDA Kota Malang

Untuk memberikan informasi kepada kepala dinas DISPENDA kota Malang sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan melalui Kecerdasan Emosional (EQ) dan Kecerdasan Spiritual (SQ).

3) Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan teori, terutama yang berkaitan dengan Kecerdasan Emosional (EQ) dan Kecerdasan Spiritual (SQ) yang dikaitkan dengan kinerja karyawan.

1.4. Batasan Penelitian

Untuk menyederhanakan permasalahan agar pembahasan masalah mengarah pada tujuan yang ingin dicapai, maka dalam penelitian ini akan diteliti Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual (SQ) Terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus pada Kantor DISPENDA (Dinas Pendapatan Daerah) Kota Malang, di lima bidang utama, bidang kesekretariatan, bidang pendataan, bidang penagihan, bidang pembukuan, dan P2O.