

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat dewasa ini, sangat diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas sehingga mampu menghadapi persaingan dan perubahan. Lingkungan yang dihadapi oleh manajemen sumber daya manusia sangat menantang karena perubahan muncul sangat cepat dan memiliki masalah yang luas (Mathis, 2001). Untuk mampu bersaing pada era global sebuah organisasi atau perusahaan harus memiliki sumber daya yang baik, khususnya sumber daya manusia yang berkualitas.

Sumber daya yang berkualitas adalah karyawan yang dapat berprestasi maksimal. Prestasi kerja yang tinggi menunjukkan kepuasan yang paling nyata dirasakan oleh seseorang yang mempunyai motif keberhasilan yang tinggi. Kepuasan biasanya terletak pada prestasi kerja yang tinggi, bukan pada imbalan yang diterima seperti dalam bentuk upah dan gaji. Bagi kebanyakan orang, menerima upah dan gaji merupakan alat yang memungkinkannya memuaskan berbagai kebutuhannya dengan lebih baik. Akan tetapi, pertimbangan demikian bukan merupakan pertimbangan utama bagi yang mempunyai motif keberhasilan yang tinggi. Baginya uang memang tetap penting, tetapi maknanya bukan sekedar alat pemenuhan kebutuhan, melainkan sebagai umpan balik atas penilaian atasannya terhadap prestasi kerja. Apabila dikaitkan dengan pelanggan dan organisasi, prestasi kerja sangat penting dan harus diperhatikan. Prestasi

kerja yang tinggi pada seorang karyawan akan bermuara pada kepuasan pelanggan. Selain itu prestasi kerja karyawan yang tinggi akan berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan.

Karyawan merupakan investasi yang sangat penting dalam suatu organisasi. Ia bertindak selaku subjek yang diperhatikan oleh manager atau pimpinan organisasi. Karyawan ialah manusia yang berjiwa kompleks dan sangat pelik untuk dipahami karena masalah yang berhubungan dengan manusia sebagai mahluk sosial. Akan tetapi sumber daya manusia tidak dapat disamakan dengan mesin yang setiap harinya harus bekerja dan apabila sudah rusak mesin tersebut akan dibuang. Manusia mempunyai emosi yang apabila emosi itu tertuju kepada hal yang positif maka akan memberikan hasil yang baik, begitu juga sebaliknya. Apabila emosi manusia itu tertuju kepada hal yang negatif maka hasil yang diperoleh juga buruk. Hal inilah yang disebut dengan kecerdasan emosional.

Setiap karyawan dalam suatu perusahaan pasti tidak luput dari permasalahan dengan prestasi kerja. Hal ini karena kurangnya evaluasi bagi perusahaan dan karyawan sendiri sering terjadi tidak kesesuaian dikarenakan pihak yang memberikan penilaian, memberikan penilaian kerja tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya. Oleh karenanya, ini akan mempengaruhi prestasi kerja karyawan. Penilaian bersifat subjektif berdampak pada ketidaksesuaian antara keinginan pihak perusahaan untuk selalu memperbaiki pengembangan sumber daya manusia yang lebih baik, menciptakan sumber daya manusia yang potensial apa yang

sebagai nilai dan tujuan dari perusahaan dalam menciptakan prestasi kerja karyawannya sehingga nantinya akan meningkatkan mutu perusahaan tersebut.

Sumber yang sangat penting dalam setiap perusahaan adalah manusianya, bahkan dalam era kemajuan teknologi yang sangat pesat ini. Pernyataan semacam ini muncul dalam laporan tahunan dan laporan mengenai misi suatu organisasi. Mengambil bentuk perusahaan yang bermacam-macam mulai dari perusahaan kecil, menengah dan besar. Dapat milik swasta ataupun pemerintah serta berbentuk pelayanan kebutuhan yang lain. Sumber daya manusia dan organisasi menyatukan kekuatan dan potensi mereka untuk dapat memberi kesempatan baik untuk bertahan dan maju jika organisasi itu memiliki orang-orang yang tepat.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat eksekutif maupun legislatif daerah. PDAM sebagai perusahaan daerah diberi tanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani semua kelompok konsumen dengan harga yang terjangkau. PDAM bertanggung jawab pada operasional sehari-hari, perencanaan aktivitas, persiapan dan implementasi proyek, serta bernegosiasi dengan pihak swasta untuk mengembangkan layanan kepada masyarakat. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Bolaang Mongondow Provinsi Sulawesi Utara merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam

distribusi air bersih bagi masyarakat umum. Perusahaan daerah ini sebagai sarana penyedia air bersih yang menggunakan sumber mata air Desa Pontodon Kecamatan Kotamobagu Utara didistribusikan kepada seluruh masyarakat sebagai wujud tanggung jawab pemerintah daerah Kabupaten Bolaang Mongondow dalam penyediaan kebutuhan hidup dasar. Berikut disajikan data jumlah pelanggan air bersih PDAM Bolaang Mongondow.

Tabel 1.1  
Jumlah Sambungan Langganan Menurut Klasifikasi  
PDAM Bolaang Mongondow Tahun 2016

No	Uraian	Klasifikasi							Jumlah
		I	II a	II b	III a	III b	IV	V	
1	Kantor Pusat	242	43	90	9.904	635	16	37	10.967
2	Passi	16	5	4	376	-	-	1	402
3	Lolayan	76	8	19	989	5	-	-	1.097
4	Bolaang	36	3	10	736	8	-	-	793
5	Modayag	35	3	17	747	-	1	-	803
6	Imandi	83	3	8	540	4	-	-	638
7	Kotabunan	24	1	8	347	5	-	-	385
8	Doloduo	38	2	5	552	4	-	-	601
9	Bolaang Uki	42	3	7	349	3	-	-	404
10	Lolak	18	-	3	805	2	-	1	829
11	Kaidipang	34	-	5	150	4	-	-	193
12	Poigar	2	-	3	208	-	-	-	213
13	Sangtombolang	-	-	-	21	-	-	-	21
Total Sambungan									<b>17.346</b>

Sumber: PDAM Bolaang Mongondow, 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa dari total pelanggan yaitu 17.346 sambungan dengan dominasi pelanggan rumah tangga (IIIa) yaitu rumah tinggal tanpa ada kegiatan usaha lainnya dengan kriteria antara lain : luas bangunan kurang dari 21-50 m<sup>2</sup>, termasuk golongan ekonomi menengah kebawah sejumlah 9.904 sambungan. Dari data tersebut, kondisi ideal yang seharusnya yaitu setiap bulannya pelanggan membayar iuran sesuai dengan besaran air yang digunakan. Akan tetapi

berdasarkan observasi didapati beberapa permasalahan seperti kurang maksimalnya karyawan dalam merespon keluhan pelanggan, kurang aktifnya teknisi lapangan dalam memperbaiki saluran air tersier dan sekunder yang bocor, karyawan tidak mencapai target yang dibebankan pimpinan dalam menagih piutang kurang lebih 3.000 pelanggan yang menunggak atau tidak aktif lagi. Kurangnya tanggung jawab masing-masing bagian dalam menjalankan tugas dan fungsinya, hal ini disebabkan oleh kurangnya interaksi antar sesama karyawan sehingga diperlukan kecerdasan emosional yang positif untuk meningkatkan prestasi kerja.

Menurut Hasibuan (2008:94) menyatakan bahwa prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Apabila prestasi kerja yang dicapai karyawan kurang mendapat perhatian, akan dapat berakibat pada hal-hal yang tidak diinginkan, seperti hasil kerja yang tidak maksimal. Untuk itu, pimpinan perusahaan harus benar benar memberikan perhatian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan seperti motivasi, kepuasan kerja, kondisi fisik pekerjaan, dan kemampuan kerja dan kecerdasan emosional karyawan.

Ukuran prestasi kerja karyawan dapat dilihat juga pada kerja sama yaitu adanya kesediaan karyawan berpartisipasi dan bekerja sama dengan karyawan lainnya secara vertikal atau horisontal. Salah satu yang mendukung prestasi kerja karyawan yaitu prakarsa timbul dari dalam diri

seseorang yg menggunakan kecerdasan emosional untuk melakukan sesuatu yg berguna bagi penyelesaian pekerjaan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kecerdasan emosional Terhadap Prestasi kerja Karyawan pada PDAM Bolaang Mongondow Provinsi Sulawesi Utara”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Terdapat karyawan yang tidak mencapai target yang ditentukan perusahaan.
2. Kurang aktifnya teknisi lapangan dalam memperbaiki saluran air tersier dan sekunder yang bocor.
3. Kurang maksimalnya karyawan dalam merespon keluhan pelanggan.
4. Kurangnya interaksi sesama karyawan.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah, maka peneliti menyusun rumusan masalah yakni: “Seberapa besar Pengaruh Kecerdasan emosional Terhadap Prestasi kerja Karyawan pada PDAM Bolaang Mongondow Provinsi Sulawesi Utara?”

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kecerdasan emosional Terhadap

Prestasi kerja Karyawan pada PDAM Bolaang Mongondow Provinsi Sulawesi Utara.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menciptakan dua manfaat yakni manfaat teoritis dan manfaat praktis sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Sebagai sumbangan bagi ilmu pengetahuan terutama yang berhubungan dengan kecerdasan emosional dan prestasi kerja karyawan.
- b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya, terutama yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia.

#### **2. Manfaat Praktis**

- a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi Manager PDAM Bolaang Mongondow Provinsi Sulawesi Utara dalam memperhatikan faktor kecerdasan emosional sehingga menghasilkan prestasi kerja yang maksimal.
- b. Sebagai bahan masukan untuk perbaikan pengelolaan sumberdaya manusia yang berhubungan dengan kecerdasan emosional dan prestasi kerja karyawan, sehingga perusahaan yang bersangkutan dapat menentukan kebijakan selanjutnya.