

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG PENELITIAN

Secara umum kualitas kinerja pegawai pemerintahan di Indonesia pada saat sekarang ini tergolong sangat buruk yang mengakibatkan rendahnya kinerja institusi pemerintah, walaupun ada kenaikan gaji tidak secara otomatis meningkatkan kinerja para pegawai. Persoalan kinerja inilah yang menjadi sumber kesinisan bagi masyarakat yang berurusan dengan birokrasi. Banyaknya keluhan yang didapat dari pengguna jasa yang menyatakan bahwa kinerja organisasi publik adalah suatu proses keterlambatan administrasi dan kurang efisien (kompas.com). Menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 Pelayanan Publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Siagian (1998) salah satu aspek penting dari pertumbuhan dan pemeliharaan citra birokrasi yang positif adalah upaya yang sistematis, programatis, dan berkesinambungan dalam peningkatan kemampuan kerja birokrasi termasuk kemampuan sumber daya manusia. Oleh karena itu sebagai birokrasi dituntut adanya aparatur yang kapabel yaitu sumber daya manusia yang bekerja dengan efisien, efektif dan produktif.

Kinerja seorang pegawai akan menentukan kinerja dari organisasi di mana ia bekerja. Tugas-tugas masing individu pegawai secara keseluruhan akan berpengaruh terhadap kinerja organisasi tersebut, maka dari itu para pegawai dalam organisasi harus memiliki kompetensi yang mumpuni agar roda organisasi dapat berjalan dengan baik. Tentunya masing-masing pegawai memiliki kemampuannya tersendiri. Kemampuan individualnya tersebut akan mempengaruhi bagaimana sikap dan perilaku pegawai dalam memecahkan permasalahan pekerjaannya.

Menurut Ivancevich M. John (2007) kinerja individu merupakan pondasi kinerja organisasi. Faktor penting dalam keberhasilan suatu organisasi adalah adanya karyawan yang mampu dan terampil serta mempunyai semangat kerja yang tinggi, sehingga dapat diharapkan suatu hasil kerja yang memuaskan. Kenyataannya tidak semua karyawan mempunyai kemampuan dan ketrampilan serta semangat kerja sesuai dengan harapan organisasi. Seorang karyawan yang mempunyai kemampuan sesuai dengan harapan organisasi, kadang-kadang tidak mempunyai semangat kerja tinggi sehingga kinerjanya tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Kantor Camat memiliki tugas dan fungsi memberikan pelayanan yang bersifat administratif. Sebagai organisasi pemerintahan yang berhadapan langsung dengan masyarakat tentunya kinerja Kantor Camat harus ditonjolkan. Hal ini bisa ditunjukkan oleh para pegawai yang dapat menyelesaikan permasalahan masyarakat secara cepat, memberikan pelayanan yang maksimal,

dan juga menghindari praktek-praktek curang yang dapat merugikan masyarakat. Dengan begitu tujuan dari organisasi Kantor Camat dapat tercapai.

Kecamatan Panggarangan merupakan sebuah daerah di Kabupaten Lebak Propinsi Banten. Daerah ini secara geografis berada di arah selatan Propinsi Banten. Pada tahun 2008 jumlah penduduk di Kecamatan ini mencapai 35.713 jiwa dengan jumlah desa sebanyak 11 desa (Lebakkab.go.id). Kantor Camat Panggarangan memiliki jumlah pegawai sebanyak 40 orang yang menempati pelbagai strktural jabatan. Meningkatnya jumlah penduduk dari tahun ke tahun harus juga diimbangi dengan meningkatnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu dengan meningkatnya geliat ekonomi membuat semakin banyak pendatang yang memasuki daerah ini sehingga banyak dari mereka yang mengajukan ijin tinggal kepada Kantor Camat. Dalam menghadapi situasi seperti ini para pegawai Kantor Camat Panggarangan harus mempersiapkan kompetensi mereka agar dapat menghadapi permasalahan-permasalahan yang akan terjadi di depan khususnya mengenai kependudukan.

Berdasarkan pengamatan penulis di Kantor Camat Kecamatan Panggarangan ini masih banyak para pegawai dalam melakukan tugasnya sering tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Mereka sering melakukan kesalahan yang tidak seharusnya terjadi, misalnya sering tidak masuk kerja tanpa alasan yang jelas, tidak sungguh-sungguh mematuhi peraturan jam kerja. Dan yang kerap terjadi dalam akhir-akhir ini adalah pada saat pengurusan E-KTP, Kartu Keluarga (KK) dan lain-lain, para pegawai kadang tidak menghiraukan masyarakat yang menunggu lama dalam proses

pendaftaran, sering menunda-nunda pekerjaan, lamban dalam bekerja, dan ada juga pegawai hanya duduk-duduk santai dengan sesama pegawai pada saat jam kerja berlangsung, Hal ini akan berakibat tidak baik bagi organisasi, karena pekerjaan menjadi sering tidak dapat selesai pada waktu yang ditentukan, banyak waktu yang tidak terpakai dengan baik.

Permasalahan-permasalahan ini seharusnya tidak terjadi jika para pegawai memiliki kompetensi, skill, ability (KSA) yang baik yang didukung oleh kecerdasan-kecerdasan yang dapat mendukung kinerjanya dalam bekerja. Di Kantor Camat Panggarangan sendiri sebagian besar pegawainya sudah mengenyam pendidikan tinggi. Itu artinya secara intelektual mereka sudah dibekali ketika mengenyam perguruan tinggi. Namun kecerdasan intelektual saja belum cukup untuk membuat kinerja pegawai ini menjadi meningkat.

Menurut Robbins (1996) bahwa kemampuan adalah kapasitas seseorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Selanjutnya totalitas kemampuan dari seseorang individu pada hakekatnya tersusun dari dua perangkat faktor, yakni kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. Kemampuan intelektual adalah kemampuan untuk menjalankan kegiatan mental. Kemampuan fisik adalah kemampuan yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan dan bakat-bakat sejenis.

Dari beberapa teori ditemukan bahwa manusia mempunyai bermacam-macam kecerdasan, atau disebut dengan *multiple intelligence* (Goleman, 2006). Dari bermacam-macam kecerdasan tersebut, ada tiga macam kecerdasan dasar, yaitu kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual

yang telah diteliti oleh beberapa orang peneliti untuk melihat pengaruhnya terhadap kinerja seseorang. Ketiga kecerdasan tersebut dapat membuat seorang pegawai sukses dalam menjalankan tugas pekerjaannya. Karena dengan kecerdasan intelektual seorang pegawai dapat memecahkan masalah-masalah yang ada. Kemudian dengan kecerdasan emosional, seorang pegawai dapat mengelola dan mengatur emosinya agar hubungan dengan orang lain dapat berjalan dengan harmonis. Dengan kecerdasan spiritual seorang pegawai akan membuat pekerjaannya lebih bermakna dan bernilai.

Goleman (2006) menyebutkan pengaruh kecerdasan intelektual (IQ) hanyalah sebesar 20%, sedangkan 80% dipengaruhi oleh faktor lain termasuk didalamnya adalah kecerdasan emosional (EQ) dan kecerdasan spiritual (SQ). sehingga dengan kata lain IQ dapat dikatakan gagal dalam menerangkan atau berpengaruh terhadap kesuksesan seseorang. Bahkan para psikolog sekarang ini dalam melakukan proses rekrutmen karyawan tidak hanya mempertimbangkan kecerdasan intelektual saja tetapi juga kecerdasan-kecerdasan lain.

Dalam konteks pekerjaan, kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengetahui apa yang kita dan orang lain rasakan, termasuk cara tepat untuk menangani masalah. Orang lain yang dimaksudkan bisa meliputi atasan, rekan sejawat, bawahan atau juga pelanggan. Realitas menunjukkan, seringkali kita tidak mampu menangani masalah-masalah emosional ditempat kerja secara memuaskan. Bukan saja tidak mampu memahami perasaan sendiri, melainkan juga perasaan orang lain yang berinteraksi dengan kita. Akibatnya sering terjadi kesalahpahaman dan konflik antar pribadi.

Kecerdasan Spiritual merupakan landasan yang diperlukan untuk memfungsikan IQ dan EQ secara efektif (Zohar dan Marshall, 2001). Seorang pegawai perlu menyadari nilai-nilai kehidupan yang tidak hanya pada masalah material saja tapi juga spiritual. Karena, ketika orang itu pintar dan sukses dalam hidupnya, namun tidak mempunyai pegangan hidup yang baik (kecerdasan spiritual), maka kemungkinan untuk melakukan penyimpangan sangat besar.

Berdasarkan uraian, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Di Kecamatan Panggarangan)”. Penelitian ini merupakan replikasi dari hasil penelitian Paisal dan Anggraini (2010) yang berjudul Pengaruh Kecerdasan Emosional (EQ) dan Kecerdasan Spiritual (SQ) Terhadap Kinerja Karyawan pada LBPP-LIA Palembang.

Dalam penelitian ini penulis menambahkan satu variabel yakni variabel kecerdasan intelektual. Penambahan variabel ini dengan alasan bahwa dalam menjalankan pekerjaannya seorang pegawai juga harus memiliki kecerdasan intelektual yang mampu memecahkan permasalahan-permasalahan secara logis. Di dalam lingkungan kerja Kantor Camat Panggarangan sendiri dibutuhkan kecerdasan intelektual untuk menyelesaikan pelbagai permasalahan. Permasalahan-permasalahan tersebut tentunya membutuhkan kemampuan kecerdasan intelektual yang berhubungan dengan kemampuan verbal, numerik, spasial, dan logika. Hal ini sejalan dengan pendapat Carruso (1992) yang mengemukakan bahwa walaupun ia mendukung keberadaan kecerdasan emosi

tetapi pada kenyataannya kecerdasan intelektual yang diukur IQ masih merupakan hal yang penting dalam kesuksesan kerja. Tulisan mengenai masalah tersebut menyebutkan bahwa para ahli masih mempercayai jika seorang memiliki skor IQ tinggi maka ia akan dapat lebih berhasil dalam pekerjaannya.

B. RUMUSAN MASALAH PENELITIAN

Menurut Robbins (2001) kemampuan intelektual adalah kemampuan yang diperlukan untuk menjalankan kegiatan atau pekerjaan yang berkaitan dengan aktifitas mental. Kemampuan ini berkaitan dengan proses berfikir seseorang. Seorang pegawai yang memiliki kecerdasan intelektual baik, maka baginya tidak ada informasi yang sulit. Semuanya dapat disimpan dan diolah dan dapat pada waktu yang tepat dan pada saat dibutuhkan diolah dan diinformasikan kembali. Kecerdasan intelektual ini akan mendukung kinerja seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Kecerdasan emosional dan bentuk kecerdasan-kecerdasan yang lain sebetulnya saling menyempurnakan dan saling melengkapi. Emosi menyulut kreatifitas, kolaborasi, inisiatif dan transformasi sedangkan penalaran logis berfungsi mengatasi dorongan-dorongan yang keliru dan menyelaraskan tujuan dengan proses dan teknologi dengan sentuhan manusiawi. Emosi ternyata juga salah satu kekuatan penggerak. Bukti menunjukkan bahwa nilai-nilai dan watak dasar seseorang dalam hidup ini tidak berakar pada IQ tetapi pada kemampuan emosional. Oleh karena itu, seorang pegawai yang memiliki kecerdasan emosional yang baik akan cenderung lebih termotivasi dalam bekerja, memiliki

inisiatif dalam memecahkan masalah, dan mampu mengkolaborasikan dirinya dalam pekerjaan.

Kecerdasan spiritual adalah kecerdasan untuk menghadapi dan memecahkan persoalan makna dan nilai, yaitu kecerdasan untuk menempatkan perilaku dan hidup seseorang dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya, kecerdasan untuk menilai bahwa tindakan atau jalan hidup seseorang lebih bermakna dibandingkan dengan yang lain (Zohar dan Marshall, 2001). Kecerdasan spiritual adalah landasan yang diperlukan untuk memfungsikan IQ dan EQ secara efektif. Dengan kecerdasan spiritual yang baik seorang pegawai akan lebih termotivasi untuk giat bekerja, bekerja dengan sungguh-sungguh, dan menghindari kecurangan-kecurangan yang dapat merugikan kepentingan umum.

Berdasarkan latar belakang masalah maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Adanya pengaruh positif kecerdasan intelektual terhadap kinerja.
2. Adanya pengaruh positif kecerdasan emosional terhadap kinerja.
3. Adanya pengaruh positif kecerdasan spiritual terhadap kinerja.
4. Bagaimana strategi peningkatan kinerja yang sesuai dengan Kantor Camat Panggarangan?

C. TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kecerdasan intelektual (IQ) terhadap kinerja.

2. Untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional (EQ) terhadap kinerja.
3. Untuk menganalisis pengaruh kecerdasan spiritual (SQ) terhadap kinerja.
4. Untuk mengidentifikasi strategi-strategi peningkatan kinerja yang berkaitan dengan kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual di Kantor Camat Panggarangan.

D. MANFAAT PENELITIAN

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi berbagai pihak:

1. Bidang Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat guna mengembangkan literatur ilmu manajemen Sumber Daya Manusia khususnya pengaruh variabel kecerdasan intelektual (IQ), kecerdasan emosional (EQ), dan kecerdasan spiritual (SQ) terhadap kinerja pegawai di institusi pemerintahan.

2. Bidang Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan aplikasi praktis bagi para manajer SDM untuk terus mengembangkan dan mengelola faktor-faktor yang dapat meningkatkan kinerja pegawai. Manfaat praktis tentang IQ, EQ, dan SQ terhadap kinerja pegawai, sehingga para manajer SDM dapat merumuskan beberapa kebijakan terkait kecerdasan-kecerdasan ini. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran nyata dan efektif mengenai peningkatan kinerja bagi institusi yang diteliti oleh peneliti sendiri yakni Kantor Camat Panggarangan.