

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kinerja karyawan menjadi hal yang penting bagi perusahaan atau organisasi untuk mencapai tujuan. Setiap bisnis yang sukses sebagian besar keberhasilannya karena karyawan yang rajin dengan kinerja yang sangat baik. Kinerja merupakan pencapaian karyawan dalam menghasilkan kuantitas yang besar dengan kualitas yang baik sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh perusahaan dalam kurun waktu tertentu, sehingga kinerja karyawan tersebut dapat menguntungkan bagi perusahaan.

Kinerja karyawan adalah nilai serangkaian perilaku pekerjaan yang memberikan kontribusi, baik secara positif maupun negatif pada penyelesaian cara mengerjakan. Dan kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan erat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Menurut Saleh (2019) Kinerja pada umumnya diartikan sebagai kinerja, hasil kerja atau prestasi kerja. Kinerja memiliki makna yang cukup luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung dan kinerja karyawan dapat diartikan sebagai output atau hasil kerja karyawan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya untuk mencapai tujuan organisasi.

Bidang perbankan dalam beberapa dekade belakangan ini merupakan industri yang menjadi primadona dalam pengembangan ekonomi yang menjadi salah satu andalan bagi perekonomian Indonesia. Tingkat persaingan dalam dunia bisnis perbankan semakin ketat sehingga aktivitas suatu perusahaan harus diselaraskan dengan perkembangan teknologi yang sangat pesat. Dalam aktivitas tersebut, perusahaan memerlukan sumber daya seperti bahan baku, modal dan sumber daya manusia. Perkembangan bisnis perbankan di Provinsi Lampung menjadi sorotan dikarenakan pertumbuhannya sangat pesat dan banyak bank

bank baru bermunculan. Hal tersebut baik untuk provinsi Lampung dikarenakan dampaknya mampu menopang perekonomian provinsi Lampung pada khususnya. Sementara itu, ditengah pesatnya persaingan antar sesama bank masing masing bank harus meningkatkan kinerja para karyawannya agar menjadi pilihan para konsumen yang akan menggunakan jasa bank tersebut.

Pada penelitian ini penulis memilih untuk melakukan penelitian pada Bank BRI Bandar Jaya Lampung Tengah untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan dibank tersebut. PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO), Tbk (BRI atau Bank BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah Indonesia. Bank BRI dimana penelitian ini akan dilaksanakan merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia. Saat ini Bank BRI Bandar Jaya Lampung Tengah memiliki karyawan dengan jumlah 35 orang karyawan dengan berbagai department/divisi. Bank BRI Bandar Jaya Lampung Tengah beralamatkan di Jl. Proklamator Raya No.1, Bandar Jaya Bar., Kec. Terbanggi Besar, Kabupaten Lampung Tengah, Lampung 34163. Berikut ini data karyawan Bank BRI Bandar Jaya Lampung Tengah pada tahun 2022, total keseluruhan karyawan Bank BRI Bandar Jaya Lampung Tengah berjumlah 35 karyawan.

Tabel 1.1
Standar Penilaian Kinerja Karyawan Bank BRI Bandar Jaya Lampung Tengah

Range Nilai (%)	Keterangan
91 – 100	Sangat Baik
76 – 90	Baik
65 – 75	Cukup
51 – 64	Kurang Baik
< 50	Buruk

Sumber : Manajemen Bank BRI Bandar Jaya Lampung Tengah, Tahun 2023

Tabel 1.2
Penilaian Kinerja Karyawan Bank BRI Bandar Jaya Lampung Tengah
2022

Faktor	Dasar Penilaian Kinerja Karyawan	Hasil Penilaian	
		Bobot Penilaian Perusahaan (%)	Pencapaian Karyawan (%)
Kualitas Kerja	Penyelesaian Pekerjaan : Selalu antusias untuk dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu tanpa mengalami keterlambatan.	20%	11%
	Pelayanan : Melakukan pelayanan sebaik-baiknya dengan sangat memuaskan sesuai dengan standar perusahaan baik pelayanan internal maupun eksternal.	20%	12%
Kuantitas Kerja	Pengetahuan Kerja : Mampu mencapai hasil kerja yang baik secara individu maupun tim serta tanggap dalam membantu sesama karyawan.	15%	10%
	Kerjasama : Selalu mampu bekerja sama dengan rekan kerja atasan maupun bawahan dan menghargai pendapat orang lain serta bersedia menerima keputusan yang diambil secara bersama	20%	12%
Pemanfaatan Waktu	Etika Kerja : Patuh terhadap SOP, bekerja secara cepat dan tanggap.	15%	10%
	Kedisiplinan : Catatan kehadiran yang baik selama periode rentan waktu pada tahun 2022	10%	7%
JUMLAH		100%	62%

Sumber : Manajemen Bank BRI Bandar Jaya Lampung Tengah, Tahun 2023

Tabel 1.2 diatas menjelaskan tentang faktor penilaian terhadap karyawan yang ditentukan perusahaan dan pencapaian karyawan pada Bank BRI Bandar Jaya Lampung Tengah, dimana faktor penilaian kinerja di Bank BRI Bandar Jaya

Lampung Tengah yang terdiri dari penyelesaian pekerjaan dengan bobot 20%, pelayanan dengan bobot 20%, etika kerja dengan bobot 15%, kerjasama dengan bobot 20%, pengetahuan kerja dengan bobot 15%, dan kedisiplinan dengan bobot 10% keseluruhan memiliki bobot 100%. Sedangkan data yang dicapai oleh karyawan adalah 62% masuk dalam katagori “Kurang Baik”, tentu saja hal tersebut menjadi permasalahan bagi Bank BRI Bandar Jaya Lampung Tengah dikarenakan pencapaian karyawan masih sangat jauh dari target yang ditentukan perusahaan. Hal tersebut mengindikasikan adanya permasalahan dibagian kinerja karyawan Bank BRI Bandar Jaya Lampung Tengah.

Berdasarkan Wawancara yang dilakukan terhadap kepala cabang Bank BRI Bandar Jaya Lampung Tengah terjadi permasalahan terkait kinerja karyawan yaitu kurangnya tujuan atau minat karyawan dalam meningkatkan kinerjanya terlihat dari banyak karyawan yang melanggar standar kerja dengan terlambat datang kerja, istirahat melebihi jam kerja, kurangnya keinginan karyawan menjaga fasilitas bank, kurang berkonsentrasi dalam menyelesaikan pekerjaan dan kurangnya kemampuan dalam melakukan pelayanan terhadap konsumen BRI terlihat dari adanya kompalain yang dilayangkan konsumen dikarena pelayanan yang kurang baik dari karyawan. Hal tersebut tentu sangat berdampak kepada menurunnya kinerja Bank dan loyalitas konsumen terhadap Bank BRI Bandar Jaya Lampung Tengah, dan harus sesegera mungkin memperbaiki kinerja karyawannya untuk meningkatkan kembali kepercayaan konsumen terhadap Bank BRI Bandar Jaya Lampung Tengah.

Sangat penting bagi sebuah Bank untuk terus meningkatkan kinerja karyawannya karena akan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen Bank tersebut. Ada beberapa Bank yang tersebar di Bandar Jaya Lampung Tengah, salah satunya adalah Bank BRI Bandar Jaya Lampung Tengah. Bank BRI Bandar Jaya Lampung Tengah dalam upaya untuk meningkatkan kinerja karyawannya dengan melakukan beberapa kebijakan atau sistem yang diterapkan kepada karyawannya sesuai dengan standar operasional

prosedur (SOP) yang telah ditetapkan pimpinan Bank BRI Bandar Jaya Lampung Tengah. Peningkatan kinerja pegawai yang dilakukan oleh suatu perusahaan akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pegawai dalam pelaksanaan tanggung jawab pekerjaannya, yang pada akhirnya akan menguntungkan bagi organisasi/perusahaan itu sendiri.

Menurut Sholiha (2017) Faktor utama yang dapat mempengaruhi Kinerja Karyawan adalah Kecerdasan Emosional. Kecerdasan Emosional adalah kemampuan memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengandalkan dorongan hati dan tidak berlebih-lebihan dalam kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar bebas dari stres, tidak melumpuhkan kemampuan berfikir, berempati, dan berdoa. Cahyani (2018) Kecerdasan emosional (EQ) adalah kecerdasan seseorang untuk menerima, menilai, mengelola, serta mengontrol emosi dirinya dan orang lain disekitarnya, mengolah emosi berarti memahami kondisi emosi dan harus dikaitkan dengan situasi yang dihadapi agar memberikan dampak positif. Kita perlu menyadari bahwa emosi merupakan hasil dari interaksi antara pikiran, perubahan psikologi, dan perilaku.

Berdasarkan hasil wawancara pada bagian HRD Bank BRI Bandar Jaya Lampung Tengah terdapat permasalahan terkait Kecerdasan Emosional. Ditemukan masalah seperti, karyawan tidak dapat menjaga emosinya ketika lelah bekerja berakibat terhadap memburuknya komunikasi sesama karyawan dan salah paham sesama karyawan, rendahnya rasa tolong menolong antar karyawan, karyawan enggan untuk meringankan permasalahan karyawan lain terlihat dari kurangnya dukungan secara sukarela ketika sesama karyawan meminta bantuan ketika kesulitan menyelesaikan pekerjaan.

Selain dari Kecerdasan Emosional, menurut Waruwu (2017) yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah Motivasi Ekstrinsik. Motivasi

ekstrinsik adalah motivasi yang timbul manakala terdapat rangsangan dari luar individu dan motivasi penggerak atau pendorong dari luar yang diberikan dari ketidak mampuan individu sendiri, motivasi ekstrinsik juga menjadi keinginan mencapai sesuatu dengan tujuan untuk mendapatkan tujuan eksternal atau mendapat hukuman eksternal dan Menurut Saputra (2020) Motivasi ekstrinsik adalah motivasi yang muncul karena pengaruh dari luar individu, dapat berupa ajakan, suruhan, paksaan dari orang lain yang mempengaruhi seseorang untuk melakukan suatu tindakan.

Berdasarkan hasil Wawancara yang penulis lakukan terhadap karyawan Bank BRI Bandar Jaya Lampung Tengah, mereka memiliki permasalahan terkait Motivasi Ekstrinsik, dimana kurang apresiasi dari atasan jika melakukan tugas dengan baik seperti tidak pedulinya atas hasil kerja yang sudah dilakukan bawhaannya contohnya atasan tidak memberikan pujian kepada bawahan yang melakukan tugas dengan baik, akan tetapi jika mereka mengerjakan pekerjaan tidak sesuai dengan keinginan perusahaan mereka mendapatkan umpan balik yang disampaikan dengan cara yang kurang baik dari atasan tanpa mendapatkan solusi atas permasalahan tersebut sehingga membuat komunikasi karyawan dan atasan menjadi kurang baik, dan juga beberapa karyawan merasa kurang baiknya komunikasi sesama karyawan dikarenakan adanya senioritas yang dilakukan karyawan lama terhadap karyawan baru. Hal tersebut membuat banyak karyawan merasa motivasi yang diberikan atasan mereka kurang baik dan diduga menyebabkan menurunnya kinerja karyawan.

Sugiono (2019) menyatakan bahwa tingkat kemangkiran karyawan akan mengalami peningkatan pada perusahaan yang tidak memberikan motivasi ekstrinsik yang sepadan kepada karyawannya, misalnya dalam bentuk kondisi kerja, upah, tunjangan dan/atau jaminan keselamatan kerja yang memadai. Hal tersebut akan menyebabkan terjadinya penurunan kinerja karyawan.

Karyawan yang memiliki Motivasi Ekstrinsik yang tinggi akan meningkatkan kehidupan organisasi atau perusahaan. Motivasi Ekstrinsik yang tinggi dapat

dilihat dari mereka merasa senang atau tidak dengan pekerjaannya. Mereka akan memberikan lebih banyak perhatian, imajinasi dan keterampilan dalam pekerjaannya. Dengan terpenuhinya kebutuhan tersebut maka karyawan akan bersedia bekerja dan melaksanakan tugasnya dengan baik. Mereka akan lebih memusatkan perhatiannya terhadap tugas dan tanggung jawabnya, sehingga hasil pekerjaan yang dicapai dapat meningkat. Untuk itulah dibutuhkan suatu dorongan dalam diri karyawan di dalam menyelenggarakan kegiatan di suatu perusahaan dorongan itulah yang disebut motivasi.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik mengambil judul **“PENGARUH KECERDASAAN EMOSIONAL DAN MOTIVASI EKSTRINSIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN BANK BRI BANDAR JAYA LAMPUNG TENGAH”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas, maka perumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini antara lain meliputi:

1. Apakah Kecerdasan Emosional Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Bank BRI Bandar Jaya Lampung Tengah Lampung?
2. Apakah Motivasi Ekstrinsik Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Bank BRI Bandar Jaya Lampung Tengah Lampung?
3. Apakah Kecerdasan Emosional dan Motivasi Ekstrinsik Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Bank BRI Bandar Jaya Lampung Tengah Lampung?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Subjek dalam penelitian ini adalah Karyawan Bank BRI Bandar Jaya Lampung Tengah Lampung.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Objek dalam penelitian ini adalah Kecerdasan Emosional, Motivasi Ekstrinsik Dan Kinerja Karyawan Bank BRI Bandar Jaya Lampung Tengah Lampung.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang Lingkup Tempat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Bank BRI Bandar Jaya Lampung Tengah Lampung

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan pada kebutuhan penelitian yang dimulai dilaksanakan pada bulan October 2022 sampai dengan Februari 2023.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah manajemen sumber daya manusia, Kecerdasan Emosional, Motivasi Ekstrinsik Dan Kinerja Karyawan Bank BRI Bandar Jaya Lampung Tengah Lampung.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah. maka peneliti menetapkan tujuan penelitian yaitu

1. Untuk Mengetahui dan Menjelaskan Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Bank BRI Bandar Jaya Lampung Tengah Lampung.
2. Untuk Mengetahui dan Menjelaskan Pengaruh Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja Karyawan Bank BRI Bandar Jaya Lampung Tengah Lampung.
3. Untuk Mengetahui dan Menjelaskan Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja Karyawan Bank BRI Bandar Jaya Lampung Tengah Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk mengimplementasikan ilmu dan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan terutama dibidang Sumber Daya Manusia.

1.5.2 Bagi Institusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan kajian yang dijadikan referensi bagi pembaca dan peneliti lain yang melakukan penelitian dengan jenis pembahasan yang sama.

1.5.3 Bagi Perusahaan

Memberikan bahan pertimbangan berkaitan dengan Kecerdasan Emosional, Motivasi Ekstrinsik untuk meningkatkan Kinerja Karyawan Bank BRI Bandar Jaya Lampung Tengah Lampung.

1.6 Sistem Penulisan

Adapun sistematika penulisan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab I menjelaskan latar belakang masalah dirumuskan kedalam perumusan masalah. ruang lingkup dari penelitian. tujuan penelitian. manfaat dari penelitian dan sistematika dari penelitian.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab II menguraikan Tinjauan Pustaka dan tinjauan empiris yang relevan dengan permasalahan yang di teliti berdasarkan kerangka pikir dan hipotesis.

Bab III Metode Penelitian

Bab III berisikan tentang metode yang akan digunakan dalam penelitian. populasi dan sampel. sumber data . variabel penelitian. operasional variable. teknik analisis data. uji persyaratan instrument. metode analisis data. teknik analisis data. dan pengujian hipotesis.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab IV hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan peneliti dengan berpedoman pada teori dan metode yang dikemukakan pada BAB II dan III.

Bab V Simpulan dan Saran

Bab V berisikan simpulan dan saran yang berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada BAB IV.

Daftar Pustaka**Lampiran Lampiran**