

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tingkat persaingan dalam dunia bisnis 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. Sumber daya manusia memegang peranan terpenting karena tanpa adanya hal tersebut maka kemajuan teknologi tidak akan memberikan kontribusi yang berarti terhadap kemajuan sebuah perusahaan atau instansi. Dalam hal ini diperlukan pengetahuan tentang bagaimana mengarahkan para pegawai agar mau bekerja dengan semaksimal mungkin. Hal ini mengharuskan pemimpin perusahaan untuk merumuskan kebijakan-kebijakan yang dapat mendorong kearah peningkatan kinerja karyawannya. Dengan kata lain kelangsungan suatu perusahaan ditentukan oleh kinerja karyawannya.

Kinerja karyawan telah menjadi pusat perhatian dari berbagai kalangan terutama dalam bidang perbankan, kerja cepat dan pelayanan memuaskan customer menjadi hal yang mutlak oleh semua karyawan bank. Oleh karena itu karyawan dituntut untuk terus meningkatkan kinerjanya. Perhatian yang begitu besar terhadap masalah kinerja dapat dipahami karena menyangkut efisiensi dan efektivitas penggunaan sumber daya manusia dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi. Bagaimanapun juga, usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan suatu hal yang harus dilakukan oleh setiap pimpinan organisasi atau perusahaan. Berbagai upaya dilakukan dengan tujuan setiap karyawan dapat melaksanakan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Hal ini disebabkan apabila karyawan tidak dapat melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, adalah suatu hal yang mustahil tujuan organisasi/perusahaan dapat dicapai.

Dalam melaksanakan kerjanya, karyawan menghasilkan sesuatu yang disebut dengan kinerja. Kinerja merupakan hasil kerja seseorang pegawai selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan misalnya standard, target/sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan norma dan etika. Rahmawati (2019) Kinerja merupakan efektivitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi dan bagian karyawannya berdasarkan standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya, karena organisasi ada dasarnya dijalankan oleh manusia, maka kinerja sesungguhnya merupakan perilaku manusia dalam memainkan peran yang mereka lakukan dalam suatu organisasi untuk memenuhi standar perilaku yang telah ditetapkan agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan.

Masalah tentang kinerja karyawan merupakan masalah yang perlu diperhatikan organisasi, karena kinerja karyawan akan mempengaruhi kualitas dan kuantitas organisasi dalam menghadapi persaingan seiring perkembangan zaman. Oleh karena itu memiliki sumber daya manusia (karyawan) yang berkualitas sangat dibutuhkan agar tujuan organisasi dapat tercapai dan dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam suatu organisasi. Apabila sumber daya manusianya memiliki motivasi tinggi, kreatif dan mampu mengembangkan inovasi, kinerjanya akan menjadi semakin baik.

Pada penelitian ini penulis memilih untuk melakukan penelitian pada Bank Lampung KCP Tanjung Bintang untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan di bank tersebut. Bank Lampung KCP Tanjung Bintang beralamatkan di Jl. Raya Serdang Blok 4B Tanjung Bintang, 35215. memiliki 35 karyawan di masing masing bagian. Berikut ini data karyawan Bank Lampung KCP Tanjung Bintang pada tahun 2024.

Tabel 1.1
Data Karyawan Bank Lampung KCP Tanjung Bintang Tahun 2024

| Jabatan | Jumlah Karyawan |
|------------------------|------------------------|
| Back Office | |
| Leader | 1 |
| Account Officer | 6 |
| SDM | 2 |
| Analisis Data | 2 |
| Financial | 3 |
| General Administrasion | 6 |
| IT Suport | 5 |
| Front Office | |
| Customer Service | 2 |
| Teller | 3 |
| Marketing | 6 |
| Total | 36 |

Sumber : Manajemen Bank Lampung KCP Tanjung Bintang, Tahun 2024

Tabel 1.1 Menjelaskan Data Karyawan Bank Lampung KCP Tanjung Bintang. Maybank Bandar Lampung memiliki 35 karyawan yang terdiri dari 1 pimpinan, 24 karyawan bagian Back Office, 5 karyawan bagian Front Office dan 6 karyawan bagian marketing.

Tabel 2.1
Penilaian Kinerja Karyawan Bank Lampung KCP Tanjung Bintang
Tahun 2024

| NO | PARAMETER KINERJA | NILAI | BOBOT | TOTAL NILAI |
|----------------------------|--------------------------|--------------|--------------|--------------------|
| 1 | KPI/Goals | 1.96 | 85% | 1.66 |
| 2 | Perilaku Kerja | 2 | 15% | 0.3 |
| TOTAL NILAI KINERJA | | | | 1.96 |
| RATING KINERJA | | | | D |

Sumber : Manajemen Bank Lampung KCP Tanjung Bintang, Tahun 2024

Keterangan

1. Nilai KPI/Goals merupakan total pencapaian KPI/Goals secara keseluruhan selama satu periode kerja
2. Total nilai kinerja merupakan total pencapaian KPI/Goals dan kompetensi secara keseluruhan selama satu periode kerja

Rating kinerja :

| | |
|----------------------------|-----------------|
| A (Sangat Baik) | : > 4.00 – 5.00 |
| B (Baik) | : > 3.00 – 4.00 |
| C (Cukup) | : > 2.00 – 3.00 |
| D (Tidak Memuaskan) | : < 2.00 |

Berdasarkan hasil prasurvei yang dilakukan terhadap bagian SDM terjadi permasalahan terkait kinerja karyawan yaitu tidak adanya tujuan atau minat karyawan dalam meningkatkan kinerjanya terlihat dari banyak karyawan yang melanggar standar kerja dengan malas malas dalam berkerja, kurangnya keinginan karyawan menjaga fasilitas bank, kurang berkonsentrasi dalam menyelesaikan pekerjaan dan kurangnya kemampuan dalam melakukan pelayanan terhadap Nasabah bank, terlihat dari adanya komplain yang dilayangkan Nasabah bank karena pelayanan karyawan. Hal tersebut tentu sangat berdampak kepada menurunnya kinerja Bank Lampung KCP Tanjung Bintang dan loyalitas konsumen terhadap bank tersebut. Perusahaan harus sesegera mungkin memperbaiki kinerja karyawannya untuk meningkatkan kembali kepercayaan konsumen terhadap Bank Lampung KCP Tanjung Bintang.

Sangat penting bagi sebuah perbankan untuk terus meningkatkan kinerja karyawannya karena akan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Bank Lampung KCP Tanjung Bintang 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 Lampung KCP Tanjung Bintang. Peningkatan kinerja karyawan 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.

Faktor utama yang dapat mempengaruhi Kinerja Karyawan adalah Kecerdasan Emosional. Menurut Yoyo Sudaryo (2018) Kecerdasan Emosional adalah bagian dari kecerdasan sosial (*social intelligence*) yang meliputi kemampuan untuk memonitor perasaan dan emosi diri sendiri dan orang lain, membedakannya, dan menggunakan informasi emosi tersebut untuk memandu proses berpikir dan bertindak laku. Menurut Cahyani (2018) Kecerdasan Emosi 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.

Berdasarkan hasil prasurvei pada bagian SDM Bank Lampung KCP Tanjung Bintang terdapat permasalahan terkait Kecerdasan Emosional. Berdasarkan hasil 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, kurangnya dukungan secara sukarela ketika sesama karyawan meminta meluangkan waktu untuk membantu menyelesaikan pekerjaan, dan karyawan enggan untuk meringankan permasalahan karyawan lain.

Selain dari Kecerdasan Emosional yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah *workplace spirituality*, Menurut Labbs (1995) dalam Ashmos dan Duchon (2000) spiritualitas adalah bagian penting dari kita masing-masing, tetapi ini bukan sesuatu yang perusahaan tradisional telah izinkan pengusaha untuk mengekspresikannya di tempat kerja.

Berdasarkan hasil prasurvei yang penulis lakukan terhadap pihak perusahaan Lampung KCP Tanjung Bintang, mereka memiliki permasalahan terkait Spiritualitas Tempat kerja, dimana masih banyaknya karyawan yang tidak memiliki rasa peduli terhadap kewajiban dalam beragama dengan melalaikan ibadah yang seharusnya dijalankan setiap masuk waktu dan juga tidak memiliki rasa tanggung jawab akan pekerjaan yang mereka kerjakan, yang

dilihat dari beberapa karyawan yang sering melalaikan ibadah ketika jam istirahat dan terlambat datang dalam bekerja dan beristirahat lebih lama dari waktu yang ditentukan perusahaan sehingga melanggar ketentuan aturan yang sudah dibuat perusahaan terkait jam istirahat. Hal tersebut berdampak kepada menurunnya kinerja karyawan dan menjadikan pekerjaan yang mereka kerjakan menjadi tertunda sehingga target pekerjaan yang harusnya bisa cepat diselesaikan menjadi lebih lama pengerjaannya.

Karyawan yang memiliki komitmen terhadap organisasi memiliki potensi untuk memperbaiki kinerja baik secara individual, kelompok maupun organisasi. Mereka akan berusaha mencapai tujuan organisasi dan menjaga nilai-nilai organisasi. Selain itu, mereka akan berpartisipasi dan terlibat aktif untuk memajukan organisasi. Karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi akan bertanggung jawab dengan bersedia memberikan seluruh kemampuannya karena merasa memiliki organisasi.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik mengambil judul **“PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN SPIRITUALITAS TEMPAT KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN BANK LAMPUNG KCP TANJUNG BINTANG”**.

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 Lampung KCP Tanjung Bintang?
2. Apakah Spiritualitas Tempat Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Bank Lampung KCP Tanjung Bintang?
3. Apakah Kecerdasan Emosional dan Spiritualitas Tempat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank Lampung KCP Tanjung Bintang?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Subjek dalam penelitian ini adalah Karyawan Bank Lampung KCP Tanjung Bintang.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Objek dalam penelitian ini adalah Kecerdasan Emosional, Spiritualitas Dan Kinerja Karyawan Bank Lampung KCP Tanjung Bintang.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang Lingkup Tempat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Bank Lampung KCP Tanjung Bintang

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan pada kebutuhan penelitian yang dimulai dilaksanakan pada bulan Desember 2023 sampai dengan Februari 2024.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah manajemen sumber daya manusia, Kecerdasan Emosional, Spiritualitas Tempat Kerja Dan Kinerja Karyawan Bank Lampung KCP Tanjung Bintang.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah. maka peneliti menetapkan tujuan penelitian yaitu

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Bank Lampung KCP Tanjung Bintang.
2. Untuk Mengetahui Pengaruh Spiritualitas Tempat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank Lampung KCP Tanjung Bintang.
3. Untuk Mengetahui Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Spiritualitas Terhadap Kinerja Karyawan Bank Lampung KCP Tanjung Bintang.

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, Spiritualitas Tempat Kerja untuk meningkatkan Kinerja Karyawan Bank Lampung KCP Tanjung Bintang Lampung.

1.6 Sistem Penulisan

Adapun sistematika penulisan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah yang ada dalam perusahaan dan dirumuskan kedalam perumusan masalah. ruang lingkup dari penelitian. tujuan penelitian. manfaat dari penelitian dan sistematika dari penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan Landasan Teori dan tinjauan empiris yang relevan dengan permasalahan yang di teliti berdasarkan kerangka pikir dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini 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

Dalam bab ini 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 ini berisikan simpulan dan saran yang berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada BAB IV.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN LAMPIRAN**