

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Era Revolusi Industri tingkat persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat sehingga aktivitas suatu perusahaan harus diselaraskan dengan perkembangan teknologi yang sangat pesat. 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 karyawan agar mau bekerja dengan semaksimal mungkin. Hal ini mengharuskan pemimpin perusahaan untuk merumuskan kebijakan-kebijakan yang dapat mendorong kearah peningkatan kinerja karyawan. Dengan kata lain kelangsungan suatu perusahaan ditentukan oleh kinerja karyawannya.

Tingkat persaingan dalam dunia bisnis yang semakin ketat juga terjadi pada Industri Perbankan. Industri Perbankan Nasional merupakan industri yang memegang peranan penting dalam sistem keuangan di Indonesia, sehingga pertumbuhan ekonomi Indonesia sangat dipengaruhi oleh pengelolaan sistem perbankan yang kuat. Dalam aktivitas tersebut, perusahaan memerlukan sumber daya manusia. Untuk meningkatkan kemajuan suatu bank kinerja karyawan memegang peranan terpenting karena tanpa adanya hal tersebut maka kemajuan teknologi tidak akan memberikan kontribusi yang berarti terhadap kemajuan sebuah Bank. 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.

Perbankan adalah industri yang menangani uang tunai, kredit, dan transaksi keuangan lainnya. Perbankan didefinisikan sebagai kegiatan bisnis dalam menerima dan menjaga uang yang dimiliki oleh individu dan entitas lain, dan kemudian meminjamkan uang ini untuk melakukan kegiatan ekonomi seperti menghasilkan untung atau sekadar menutupi biaya operasional. Bank menyediakan tempat yang aman untuk menyimpan uang tunai dan kredit ekstra dan bank menawarkan rekening tabungan, sertifikat setoran, serta rekening giro. Bank menggunakan simpanan ini untuk memberikan pinjaman. Pinjaman ini termasuk hipotek rumah, pinjaman bisnis, dan pinjaman mobil. Fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat serta bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya.

Keberhasilan suatu perbankan dapat dipengaruhi oleh kinerja karyawan. Kinerja adalah hasil kerja yang telah dicapai oleh seorang karyawan dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Karyawan merupakan sumber daya yang penting bagi perusahaan, karena memiliki bakat, tenaga dan kreativitas yang sangat dibutuhkan oleh organisasi untuk mencapai tujuannya. Kinerja bank secara keseluruhan merupakan gambaran prestasi yang dicapai bank dalam operasionalnya, baik menyangkut aspek keuangan, pemasaran, penghimpunan, dan penyaluran dana, teknologi maupun sumber daya manusia.

Maybank Bandar Lampung menginginkan kinerja karyawan yang bukan hanya sekedar menjadikan Maybank Bandar Lampung sebagai tempat bekerja tetapi untuk menemukan, mengembangkan dan mengeluarkan potensi dari karyawan. Maybank bandar lampung memberikan jejang karir, remunerasi yang kompetitif dan program pengembangan yang disesuaikan dengan kebutuhan karyawan, untuk itu maybank Bandar Lampung membutuhkan kinerja karyawan yang sangat baik agar mendukung proses perkembangan perusahaan.

Dalam upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan, MayBank Bandar Lampung melakukan penilaian kinerja karyawan secara rutin dan juga memberi motivasi terhadap karyawan yang dapat membangun semangat kerja karyawan sehingga karyawan dapat bekerja dengan lebih baik.

Maybank Bandar Lampung yang merupakan salah satu PerBankan yang ada di Bandar Lampung. Maybank Bandar Lampung beralamatkan di Jl. Laks. Malahayati No.188, Tlk. Betung, KCI, Kota Bandar Lampung, Lampung 35227. Maybank Bandar Lampung memiliki karyawan sebanyak 50 Karyawan dengan bagian dan jabatan masing-masing.

**Tabel 1.1**  
**Data Karyawan Maybank Bandar Lampung**

<b>Jabatan</b>	<b>Jumlah Karyawan</b>
<b><i>Back Office</i></b>	5
<i>General Administrasion</i>	6
<i>IT Suport</i>	12
<i>Account Officer</i>	5
<i>Analys</i>	4
<i>Financial</i>	6
<b><i>Front Office</i></b>	6
<b><i>Marketing</i></b>	12
<b>Total</b>	<b>50</b>

*Sumber : Hasil data diolah pada tahun 2021*

Berdasarkan tabel di atas Maybank Bandar Lampung memiliki 50 karyawan yang terdiri dari 32 karyawan bagian *Back Office*, 6 karyawan bagian *Front Office* dan 12 karyawan bagian marketing. Dalam penelitian ini penulis meneliti kinerja karyawan bagian *Back Office* yang berjumlah 32 karyawan.

Kinerja sangat penting dalam perusahaan Maybank karena kinerja merupakan suatu potensi yang harus di miliki setiap karyawan untuk melaksanakan pekerjaan dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan kepada karyawan.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas baik atau buruk nya yang di capai oleh seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang di berikan oleh perusahaan. Menurut Saleh (2019) Kinerja diartikan sebagai 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 otuput atau hasil kerja karyawan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya untuk mencapai tujuan organisasi.

Kinerja yang terjadi pada Maybank Bandar Lampung yaitu, masih terlihat karyawan bekerja dengan kualitas, pemanfaatan waktu dan Kerjasama yang masih rendah . Dimana karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan tidak tepat waktu seperti sering terjadi nya penundaan pengiriman laporan harian. Tidak adanya Kerjasama antar karyawan dalam menangani permasalahan pekerjaan. Pencapaian kinerja karyawan masih tergolong belum optimal dan hasil pekerjaan karyawan tidak efektif dan efisien. Sehingga tujuan dari Perusahaan Maybank tidak tercapai. Dengan demikian dapat di ketahui kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan masing-masing.

Berikut data yang memperlihatkan standar kinerja karyawan Maybank Bandar Lampung :

**Tabel 1.2**  
**Standar Penilaian Kinerja Karyawan *Back Office* Maybank Bandar Lampung**  
**Tahun 2020**

Nilai	Keterangan
90	Sangat Baik
80	Baik
70	Cukup
60	Kurang Baik
50	Buruk

*Sumber : Hasil data diolah pada tahun 2021*

Agar manajemen dapat berjalan dengan baik Bank harus terus meningkatkan kinerja karyawan, karena akan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah bank. Keberhasilan karyawan dapat di ukur dengan tercapainya kinerja yang optimal. Masih banyak karyawan dalam penilaian kinerja tidak memenuhi standar dalam pekerjaannya.

Berikut Data yang memperlihatkan hasil penilaian kinerja karyawan MayBank Bandar Lampung :

**Tabel 1.3**  
**Hasil Kinerja Karyawan *Back Office* Maybank Bandar Lampung Pada**  
**Tahun 2020**

No	Kriteria	Nilai	Keterangan
1	Kualitas	71	<b>(Cukup)</b>
2	Kuantitas	78	<b>(Cukup)</b>
3	Pemanfaatan Waktu	66	<b>(Kurang Baik)</b>
4	Kerja Sama	60	<b>(Kurang Baik)</b>
5	Disiplin	90	<b>(Sangat Baik)</b>
<b>Rata-rata penilaian Kinerja</b>		<b>73</b>	<b>(Cukup)</b>

*Sumber : Hasil data diolah pada tahun 2021*

Berdasarkan tabel diketahui Hasil Penilaian Kinerja Karyawan *Back Office* Maybank Bandar Lampung belum optimal dikarenakan ada beberapa faktor yang masuk dalam kategori Kurang baik, dapat dilihat dari pemanfaatan waktu dan Kerjasama tim. Hal tersebut tentu berdampak kepada menurunnya kinerja perusahaan.

Masalah di bagian kinerja karyawan merupakan hal yang harus di perhatikan perusahaan, karena kinerja karyawan akan mempengaruhi kualitas perusahaan dalam menghadapi persaingan dalam dunia bisnis. Dengan demikian memiliki sumber daya manusia ( Karyawan ) yang berkualitas sangat dibutuhkan agar tujuan perusahaan dapat tercapai dengan baik. Apabila karyawan memiliki kualitas kerja yang baik maka akan dapat mempengaruhi hasil kerja yang semakin baik.

Faktor yang dapat mempengaruhi kinerja, Menurut Sagita (2018) Kinerja yaitu Kemampuan, Pengetahuan, Rancangan Kerja, Kepribadian, Motivasi Kerja, Kecerdasan Emosional Karyawan Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja, Lingkungan, Loyalitas, Komitmen dan Displin. Pada penelitian ini penulis meneliti mengenai Kecerdasan Emosional dan Budaya Organisasi.

Kecerdasan Emosional adalah kemampuan seseorang untuk memahami diri sendiri dan orang lain secara benar, memiliki kepribadian yang baik dapat mengelola emosi diri dan memotivasi diri dengan baik. 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 bertingkah laku.

Keterkaitan Kecerdasan Emosional dengan kinerja yaitu sebagai penunjang peningkatan kinerja, dimana kinerja karyawan akan baik dalam penilaiannya jika aspek-aspek dari Kecerdasan Emosional dilakukukan dengan baik. Kecerdasan seseorang untuk menerima, menilai, mengelolah, serta mengontrol emosi dirinya

dan orang lain disekitarnya, mengelola emosi berarti memahami kondisi emosi dan harus dikaitkan dengan situasi yang dihadapi agar memberikan dampak positif.

Pada Maybank Bandar Lampung lemahnya kecerdasan emosional yang dimiliki karyawan terlihat dari, karyawan kurang dapat mengelola emosi diri Ketika Lelah bekerja sehingga menyebabkan sering terjadinya salah paham antar sesama karyawan. Dan tidak adanya inisiatif Ketika melihat rekan kerja yang membutuhkan bantuan dalam menyelesaikan pekerjaan, sehingga berdampak pada keterhambatan penyelesaian pekerjaan.

Selain Kecerdasan Emosional, Faktor yang dapat mempengaruhi kinerja adalah Budaya Organisasi. Budaya organisasi adalah suatu karakteristik yang terdapat pada suatu perusahaan, dan di jadikan sebagai tuntuna perusahaan sehingga mampu membedakan dengan perusahaan lain. Menurut Armiaty (2018) menyatakan bahwa budaya organisasi atau juga dikenal dengan istilah budaya kerja merupakan nilai nilai dominan yang disebar luaskan didalam organisasi dan diacu sebagai filosofi kerja karyawan. definisi budaya organisasi adalah sebagai nilai-nilai yang menjadi pedoman sumber daya manusia ( Karyawan ) untuk menghadapi permasalahan eksternal dan usaha penyesuaian integrasi ke dalam perusahaan sehingga masing-masing anggota organisasi harus memahami nilai-nilai yang ada dan bagaimana mereka harus bertindak atau berperilaku.

Budaya organisasi berfungsi sebagai pengikat seluruh komponen organisasi, menentukan identitas, suntikan energi, motivator, dan dapat dijadikan pedoman bagi anggota organisasi. Kinerja karyawan akan sangat baik jika penerapan budaya organisasi dilakukan sesuai dengan ketentuan perusahaan tempat karyawan berkerja, dengan begitu tujuan perusahaan akan mudah tercapai. Keberhasilan suatu perusahaan dapat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawannya dan kerja sama karyawannya. Setiap perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, dengan harapan apa yang

menjadi tujuan perusahaan akan tercapai. Penerapan kecerdasan emosional dan budaya organisasi didalam suatu perusahaan sangat penting agar tercapainya kinerja karyawan yang baik.

Maybank Bandar Lampung memiliki budaya organisasi yang diletakan hampir diseluruh sudut area kerja yaitu "*Teamwork, Integrity, Growth, Excellence, Efficiency And Relationship Building*". Nilai Perusahaan Maybank Bandar Lampung fokus pada penerahan sumber daya manusia (Karyawan) dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada nasabah dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan nasabah dan efektivitas kinerja Maybank Bandar Lampung sendiri.

Budaya Organisasi yang terjadi pada perusahaan MayBank masih kurang baik, dimana karyawan *Back Office* belum dapat menerapkan dengan baik. Kurangnya kerja sama sesama karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan team, kurangnya tingkat ketelitian karyawan dalam mengerjakan tugas dan berdampak kepada penyelesaian pekerjaan menjadi tidak tepat waktu yang menandakan bahwa lemahnya penerapan *Excellence Work*, dan juga hasil pekerjaan yang kurang baik terlihat dari laporan kerja harian karyawan yang sering terjadi masalah dalam penulisannya menandakan bahwa lemahnya penerapan *Efficiency*. Jika budaya organisasi yang ada di perusahaan tidak di jalankan dengan baik maka akan berdampak kepada rendahnya penilaian kinerja karyawan dikarenakan lemahnya penerapan Budaya Organisasi yang ada di perusahaan tidak di jalankan dengan aturan yang ada.

Dalam Hal peningkatan Kinerja karyawan, maka perusahaan harus memperhatikan aspek penting seperti kecerdasan emosional dan budaya organisasi. Jika kecerdasan emosional dan budaya organisasi dilakukan sesuai dengan ketentuan perusahaan tempat karyawan berkerja, dengan begitu tujuan perusahaan akan mudah tercapai. Keberhasilan suatu perusahaan dapat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawannya dan kerja sama karyawannya.

Setiap perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai. Penerapan kecerdasan emosional dan budaya organisasi didalam suatu perusahaan sangat penting agar tercapainya kinerja karyawan yang baik.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul:

**“PENGARUH KECERDASAAN EMOSIONAL DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN MAYBANK BANDAR LAMPUNG”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan Maybank Bandar Lampung?
2. Apakah terdapat pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan Maybank Bandar Lampung?
3. Apakah terdapat pengaruh kecerdasan emosional dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan Maybank Bandar Lampung?

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

### **1.3.1 Ruang Lingkup Subjek**

Subjek dalam penelitian ini adalah Karyawan Maybank Bandar Lampung.

### **1.3.2 Ruang Lingkup Objek**

Objek dalam penelitian ini adalah Kecerdasan Emosional, Budaya Organisasi Dan Kinerja Karyawan Maybank Bandar Lampung.

### **1.3.3 Ruang Lingkup Tempat**

Ruang Lingkup Tempat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Maybank Bandar Lampung yang beralamatkan di Jl. Laks. Malahayati No.188, Tlk. Betung, KCI, Kota Bandar Lampung, Lampung 35227

### **1.3.4 Ruang Lingkup Waktu**

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan pada kebutuhan penelitian yang dimulai dilaksanakan pada bulan April 2021 sampai dengan November 2021.

### **1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian**

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah manajemen sumber daya manusia, Kecerdasan Emosional, Budaya Organisasi dan Kinerja Karyawan.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah maka dari tujuan penelitian yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan Maybank Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan Maybank Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan Maybank Bandar Lampung.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

### **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 IIB Darmajaya**

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 MayBank Bandar Lampung**

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang berharga bagi MayBank terutama dalam pengelolaan manajemen sumber daya manusia.

## **1.6 Sistem Penulisan**

Adapun sistematika Penulisan 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**