

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi sebuah perusahaan, karena dapat menjadi suatu indikator dari kontribusi yang diberikan karyawan untuk perusahaan (Mathis & Jackson, 2002). Karyawan yang memiliki kontribusi positif dalam perusahaan akan membawa dampak pada keberhasilan perusahaan yang bersangkutan (Collins, 2004). Apakah seorang karyawan berkontribusi positif atau tidak, dapat tercermin dari kinerja yang dihasilkan (Mathis & Jackson, 2002). Kemampuan seseorang dapat menjadi salah satu indikator dari kinerja (Winardi dalam Trihandini, 2005). Bagaimanakah mengetahui baik buruknya kemampuan yang dimiliki oleh seseorang dapat tercermin dari kecerdasan individual yang bersangkutan (Molina, 2002). Dewasa ini telah berkembang berbagai jenis kecerdasan.

*Pertama, Intelligence Quotient (IQ)* – kecerdasan ini diatur oleh bagian korteks otak yang dapat memberikan kemampuan untuk berhitung, beranalogi, berimajinasi, dan memiliki daya kreasi serta inovasi (Boeree, 2003). Pengukuran IQ kemudian mendapatkan kritik mengenai keabsahannya (Gould, 1996). *Kedua, Emotional Quotient (EQ)* – konsep ini dipopulerkan oleh Daniel Goleman lewat bukunya *Kecerdasan Emosional: Mengapa EI lebih tinggi daripada IQ*. Dengan EQ memungkinkan seseorang menempatkan emosinya pada porsi yang tepat, memilah kepuasan dan mengatur suasana hati (Goleman, 2000). EQ ini memiliki peran lebih besar dibandingkan IQ, dan tidak seperti IQ yang lebih dipengaruhi oleh faktor

keturunan, EQ dapat dipelajari dan ditingkatkan (Goleman, 2000). *Ketiga, Multiple Intelligences (MI)* – ditemukan oleh Howard Gardner pada tahun 1983, yang menjelaskan bahwa untuk menilai suatu kecerdasan seseorang perlu dilihat secara obyektif dan menyeluruh, setiap orang memiliki porsi kecerdasannya masing-masing (Gardner, 2008). Terdapat 8 (delapan) kecerdasan yang dimiliki manusia – *linguistic, logical-mathematical, musical, spatial, bodily-kinesthetic, interpersonal, intrapersonal* dan *naturalistic* (Gardner, 2008).

*Keempat, Adversity Quotient (AQ)* – dapat berperan dalam memberikan gambaran kepada individu berkaitan dengan seberapa jauh individu mampu bertahan menghadapi kesulitan dan mampu untuk mengatasinya; siapa yang mampu mengatasi kesulitan dan siapa yang akan hancur; siapa yang akan melampaui harapan-harapan atas kinerja dan potensi individual serta siapa yang akan gagal; serta siapa yang akan menyerah dan siapa yang akan bertahan (Stoltz, 2000). Terakhir, *Spiritual Quotient (SQ)* – merupakan penilaian kecerdasan untuk menghadapi dan memecahkan masalah makna dan nilai menempatkan perilaku dan hidup manusia dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya; menilai bahwa tindakan atau jalan hidup seseorang lebih bermakna dibandingkan dengan yang lain (Zohar & Marshall, 2001).

Setiap pengukuran kecerdasan di atas memiliki keunikannya masing-masing, namun studi ini akan memfokuskan pada pembahasan mengenai EQ dan AQ, karena EQ yang lebih menekankan pada kemampuan mengontrol diri, memacu, tetap tekun, serta dapat memotivasi diri sendiri (Goleman, 2001), dan AQ yang lebih menekankan pada kemampuan dalam menghadapi berbagai kesulitan dan tantangan untuk mencapai suatu tujuan (Stoltz, 2000). Hal-hal tersebut sangat dibutuhkan untuk

memberikan kontribusi besar terhadap perusahaan yang merupakan cerminan dari kinerja seseorang (Goleman, 2000; Stoltz, 2000).

Telah disebutkan di atas bahwa kemampuan untuk mengelola emosi serta menghadapi masalah sangat diperlukan dalam pekerjaan setiap orang. Seperti pada PT Bank Sinarmas yang merupakan suatu perusahaan yang bergerak dalam industri perbankan. Industri perbankan telah mengalami perubahan besar dalam beberapa tahun terakhir dan menjadi industri yang sarat akan persaingan, sehingga menjadi tantangan bagi PT. Bank Sinarmas untuk dapat tidak hanya sekedar mampu bertahan, tetapi juga mendapatkan *market share* yang besar dan pengakuan dari masyarakat (Kusumastuti, 2008). Dalam menghadapi dan memenangkan persaingan, sebuah perusahaan harus menghasilkan kinerja yang optimal. Dalam menghadapi dan menjalani berbagai tantangan maupun keberhasilan, dibutuhkan kemampuan untuk dapat senantiasa memotivasi diri & mengelola emosi-emosi yang timbul – tercermin dalam EQ (Goleman, 2000). Disamping itu untuk menghadapi segala macam kesulitan dan menghasilkan kinerja optimal pada industri yang penuh dengan persaingan dibutuhkan kemampuan untuk melihat kesulitan dari sudut pandang yang tepat – tercermin dalam AQ (Stoltz, 2000). EQ telah menjadi salah satu faktor yang kuat dalam menentukan keberhasilan seseorang pada setiap bidang pekerjaan (Fabio & Palazzeschi, 2009). Selain itu untuk menghadapi perubahan yang tidak bersahabat serta menghasilkan prestasi diluar batas diharapkan, AQ menjadi alat dapat diandalkan (Caponis dalam D'souza, 2006; Stoltz, 2000).

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan kepada PT Bank Sinarmas Cabang Bandung tentang bagaimana pengaruh EQ dan AQ terhadap kinerja karyawan.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Perubahan terjadi dalam industri perbankan dewasa ini menyebabkan semakin ketatnya persaingan yang dihadapi bank-bank di Indonesia. Karyawan sebagai penggerak dari bank yang bersangkutan dituntut untuk mampu bertahan dan bahkan tetap berprestasi menghadapi gejolak perubahan yang terus membawa arus persaingan.

Keberhasilan dalam menghadapi persaingan sangat tergantung oleh aspek-aspek dalam melaksanakan pekerjaan (Caponis dalam D'souza, 2006). Dalam kenyataannya tidak semua orang yang dikatakan ahli mampu menguasai seluruh bidang tugasnya dengan optimal. Oleh karena itu penelitian ini perlu dilakukan untuk mengkaji variabel-variabel yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu EQ, AQ dengan karyawan PT Bank Sinarmas sebagai subyek penelitiannya, khususnya di Cabang Bandung. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, pertanyaan yang timbul dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kinerja, EQ, dan AQ karyawan PT Bank Sinarmas Cabang Bandung?
2. Bagaimana pengaruh EQ terhadap kinerja karyawan PT Bank Sinarmas Cabang Bandung?
3. Bagaimana pengaruh AQ terhadap kinerja karyawan PT Bank Sinarmas Cabang Bandung?
4. Bagaimana secara bersama-sama pengaruh EQ dan AQ terhadap kinerja karyawan PT Bank Sinarmas Cabang Bandung?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka, tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan:

1. Bagaimana tingkat kinerja, EQ, dan AQ karyawan PT Bank Sinarmas Cabang Bandung.
2. Bagaimana pengaruh EQ terhadap kinerja karyawan PT Bank Sinarmas Cabang Bandung.
3. Bagaimana pengaruh AQ terhadap kinerja karyawan PT Bank Sinarmas Cabang Bandung.
4. Bagaimana secara bersama-sama pengaruh EQ dan AQ terhadap kinerja karyawan PT Bank Sinarmas Cabang Bandung.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi dan masukan untuk menjelaskan faktor-faktor – khususnya EQ dan AQ – yang mempengaruhi kinerja karyawan PT Bank Sinarmas Cabang Bandung, sehingga diharapkan dapat dijadikan dasar atau pedoman untuk meningkatkan kinerja karyawan.

2. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dilakukan untuk membuka wawasan serta menguji kegunaan teori khususnya seputar EQ, AQ, dan kinerja karyawan dalam praktik

3. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai panduan dan referensi tentang studi mengenai EQ, AQ, serta pengaruhnya terhadap kinerja karyawan pada penelitian-penelitian selanjutnya.

### **1.5 Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan pada Bulan Februari-Juli 2011 bertempat di PT Bank Sinarmas Cabang Bandung dengan alamat Jl. Abdul Rivai no. 2 Bandung.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Pembahasan dilakukan secara komprehensif dan sistematis untuk lebih mempermudah dan memberikan gambaran yang jelas mengenai isi skripsi ini.

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri atas latar belakang, identifikasi masalah, tujuan dan manfaat, waktu dan lokasi penelitian serta sistematika penulisan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

Bab ini terdiri atas definisi, dimensi, antecedent, konsekuensi kinerja, EQ dan AQ. Selain itu, bab ini juga membahas pengembangan EQ dan AQ, ciri EQ tinggi dan rendah, dampak AQ tinggi dan rendah, hubungan antara kinerja dan EQ, antara kinerja dan AQ, hipotesis riset, serta model penelitian yang dihipotesiskan.

#### **BAB III OBJEK DAN METODA PENELITIAN**

Bab ini terdiri atas jenis dan sumber data, populasi dan *sampling*, prosedur pengumpulan, operasionalisasi variabel, pengujian data yang terdiri atas

uji *outliers*, validitas, reliabilitas, statistik deskriptif dan korelasi, serta pengujian hipotesis penelitian.

#### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini terdiri atas gambaran umum PT Bank Sinarmas, karakteristik responden, hasil uji data, *outliers*, validitas dan reliabilitas, statistik deskriptif dan korelasi, *fit* model – *ANOVA*, hipotesis, serta pembahasan, model hasil penelitian dan implikasi manajerial.

#### BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini terdiri atas simpulan, keterbatasan penelitian, dan saran penelitian mendatang serta saran bagi PT Bank Sinarmas.