BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan dunia perbankan yang semakin maju di Indonesia membutuhkan SDM yang memiliki keterampilan dan kemampuan yang baik dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya. Sebagai lembaga yang bersifat pelayanan, perbankan sangat bergantung sekali pada sumber daya yang dimilikinya, terutama sumber daya manusia (SDM).

Perkembangan industri didukung oleh adanya perbankan yang memberikan jasa keuangan bagi industri-industri tersebut. Dilihat dari banyaknya perbankan yang sudah berkembang di Indonesia. Contohnya PT Bank OCBC NISP Tbk yang merupakan bank *merger* antara bank NISP dengan OCBC (*Overseas Chinese Banking Corporation*) yang dimiliki Negara Singapura. Setiap perusahaan perbankan baik milik swasta maupun pemerintahan harus selalu siap dalam menghadapi gejolak perekonomian nasional. Sebagai contoh SDM merupakan modal dasar pembangunan nasional, oleh karena itu kualitas SDM senantiasa harus dikembangkan dan diarahkan agar bisa mencapai tujuan yang diharapkan.

Salah satu *competitive advantage* bagi suatu organisasi adalah memiliki sumber daya manusia dengan kinerja yang baik. Sumber daya manusia dengan kualitas yang baik akan memberikan peranan penting bagi keberlangsungan suatu

organisasi dalam aspek sumber daya manusia yang dapat menyebabkan kinerja perusahaan berjalan dengan baik.

Kinerja karyawan merupakan unsur yang sangat penting untuk perusahaan, untuk itu peningkatan kinerja karyawan secara perorangan akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan, yang dikaitkan dalam kenaikan produktivitas kinerja karyawan dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Kinerja dinyatakan baik dan sukses jika karyawan mampu melaksanakan pekerjaannya dengan penuh tanggung jawab sehingga tercapai tujuan dari organisasi.

Menurut Salovey dan Mayer (2007:239) peranan kecerdasan emosional dibutuhkan dalam hal ini, sebagai faktor pendorong karyawan dalam mengelola emosi. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan kemampuan mengelola emosi, peka terhadap perasaan diri tentunya akan membawa kita untuk terus semangat dalam melaksanakan tugas yang diberikan perusahaan. Kecerdasan emosional sebagai kemampuan seseorang untuk memahami perasaan diri sendiri, orang lain, kemampuan untuk memotivasi diri serta mengelola emosi yang dirasakan ketika berhubungan dengan orang lain.

Disamping kecerdasan emosional, karyawan pun mempunyai keinginan untuk mencapai prestasi kerja yang lebih tinggi lagi, memiliki pendapatan yang sesuai atau sebisa mungkin pendapatan yang tinggi, dan kesempatan promosi yang diberikan perusahaan pada karyawannya. Robbins (2008:91) menjelaskan kepuasan kerja membantu karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan, melalui peningkatan

kinerja karyawannya. Kepuasan kerja merujuk pada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaan yang dilakukannya

Penelitian ini dilakukan pada PT Bank OCBC NISP Tbk Cibeunying Bandung divisi *secured loan*. Salah satu pekerjaan pada divisi *Secured Loan* yaitu mencari debitur kredit. Baik nasabah yang ingin mengajukan KPR (Kredit Pemilikan Rumah), maupun KMG (Kredit Multi Guna). Menerima pelunasan kredit yang diajukan oleh debitur. Namun adanya juga tambahan seperti *cross-selling product*. Untuk Divisi *Unsecured Loan*, seperti Deposito, Pembukaan Rekening, Reksadana, Tabungan Berjangka(TaKa).

Persoalan dan fenomena yang mengemuka berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu manager pada divisi yang bersangkutan, kinerja karyawan masih belum optimal. Salah satu cara untuk mengukur kinerja karyawan, dengan menetapkan target pada setiap cabang yang harus dipenuhi setiap tahunnya. Dapat dilihat berdasarkan data yang diperoleh mengenai pencapaian target pencairan kredit *secured loan* dari tahun 2014 dan 2015(Januari-September) dan terlihat ketidaksesuaian dengan tujuan PT Bank OCBC NISP Tbk yang sudah ditetapkan. Seharusnya target pencapaian dari *secured loan* setiap cabangnya minimal 100% setiap tahunnya. Ketidaksesuaian pencapaian kinerja karyawan divisi *Secured Loan* PT Bank OCBC NISP Tbk dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1.1

Pencapaian Kinerja Karyawan Divisi *Secured Loan* Tahun 2014-2015

Performance Secured Loan PT Bank OCBC NISP Tbk				
Regional Bandung 2 Tahun 2014-2015				
Kantor Cabang	Target (Rp Miliar)	Pencapaian	Target (Rp Miliar)	Pencapaian
		2014		2015
Cianjur	11.0	96%	12.0	93%
Cibeunying	15.0	95%	16.0	92%
Cimahi	17.0	112%	20.0	98%
Setiabudi	15.0	98%	16.0	95%
Subang	10.0	101%	12.0	89%

Sumber: Bagian Admin *Secured Loan* Cibeunying Bandung (2015)

Berdasarkan tabel diatas, pencapaian target PT Bank OCBC NISP Tbk divisi *secured loan* Cibeunying Bandung dapat dikatakan kurang. Karena pencapaian target yang kurang dari 100%. Dari sisi perusahaan memberikan target untuk setiap cabang per tahunnya, minimal pencapaiannya itu 100%.

Fenomena penurunan kinerja karyawan dapat dilihat dari tabel 1.2 yang diperoleh penulis berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa karyawan yang dapat menggambarkan kinerja karyawan.

Tabel 1.2

Pencapaian Kinerja Karyawan

No	Kualifikasi	Target	Pencapaian
1	kualitas pekerjaan	100%	73%
2	ketepatan	100%	80%
3	Inisiatif	95%	86%
4	Kemampuan	90%	86%
5	Komunikasi	100%	80%

Sumber: Bagian Admin, Human Capital, Manajer *secured loan* (2015)

Dilihat dari tabel diatas, pencapaian kinerja karyawan yang dilakukan oleh karyawan masih kurang optimal, karena kurangnya pencapaian target yang diberikan yang berkaitan dengan kecerdasan emosional dimensi motivasi dari para karyawan. Dari hasil wawancara dengan admin *secured loan* pun dinyatakan terdapat keluhan nasabah akan *follow up* yang kurang pada saat mengajukan kredit dan ini berhubungan dengan keterampilan sosial dalam membina hubungan dengan nasabah mulai dari kemampuan berkomunikasi serta rasa empati dari karyawan yang merupakan dimensi kecerdasan emosional. Hal ini berdampak pada kualitas pekerjaan karyawan. Sehingga sasaran atau tujuan perusahaan pun terhambat.

Kecerdasan emosional pun dibutuhkan oleh karyawan, untuk karyawan yang memiliki kecerdasan emosional tinggi, senantiasa karyawan dapat memotivasi diri untuk melakukan pekerjaan yang lebih baik lagi dan memiliki pengaturan diri yang dapat membawa karyawan untuk terus semangat dalam melaksanakan tugas-tugasnya. (Goleman, 2009:46).

Selain itu berdasarkan wawancara dengan beberapa karyawan, terdapat hubungan dengan kepuasan kerja. Salah satu faktor ketidakpuasan mereka adalah

kesempatan promosi yang kurang. Berdasarkan wawancara juga, beberapa karyawan mengatakan sulitnya pengangkatan status dari karyawan kontrak ke karyawan tetap, selain itu juga kurang puasnya dengan gaji yang diterima. Pada saat wawancara pun sebagian karyawan mengatakan ketidakpuasan mereka ada pada atasan mereka yang kurang kooperatif dikarenakan komunikasi yang kurang antara karyawan dengan atasan (*supervisor*), serta sering tidak konsisten dengan apa yang dikatakan. Dengan demikian diduga bahwa salah satu penyebab kurangnya kinerja karyawan PT Bank OCBC NISP Tbk divisi *secured loan* Cibeunying Bandung karena adanya dimensi kecerdasan emosional dan kepuasan kerja yang tidak tercapai.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, penulis terdorong untuk melakukan penelitian lebih dalam sehingga dapat mengungkap lebih jauh tentang pengaruh kecerdasan emosional dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT Bank OCBC NISP Tbk divisi *secured loan* Cibeunying Bandung baik secara simultan maupun parsial. Adapun judul yang akan diteliti tentang: **“Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT Bank OCBC NISP Tbk Divisi *Secured Loan* Cibeunying Bandung)”**.

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan data dan hasil wawancara dengan beberapa karyawan PT Bank OCBC NISP Tbk Cibeunying Bandung, dapat dilihat kinerja karyawan mempengaruhi kinerja suatu perusahaan dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Tetapi pada kenyataannya masih banyak kinerja karyawan yang rendah, ini sangat mempengaruhi tercapainya tujuan organisasi. *Follow up* yang kurang dapat dilihat dari keterampilan sosial dalam membina hubungan dengan nasabah mulai dari kemampuan berkomunikasi serta rasa empati dari karyawan yang merupakan dimensi kecerdasan emosional.

Disamping kecerdasan emosional, terdapat faktor ketidakpuasan kerja pada tempat dimana mereka bekerja. Kurang puasnya atas gaji yang mereka terima dan juga keluhan mereka atas pekerjaan itu sendiri. Dimensi kepuasan kerja yaitu pendapatan/gaji serta kesempatan promosi ini yang dapat memicu kepuasan kerja pada masing-masing karyawan, sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana kecerdasan emosional karyawan pada PT Bank OCBC NISP Tbk divisi *secured loan* Cibeunying Bandung ?
2. Bagaimana kepuasan karyawan pada PT Bank OCBC NISP Tbk divisi *secured loan* Cibeunying Bandung ?

3. Bagaimana kinerja karyawan pada PT Bank OCBC NISP Tbk divisi *secured loan* Cibeunying Bandung ?
4. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan baik secara simultan maupun secara parsial pada PT Bank OCBC NISP Tbk divisi *secured loan* Cibeunying Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Kecerdasan emosional karyawan PT Bank OCBC NISP Tbk divisi *secured loan* Cibeunying Bandung.
2. Kepuasan kerja karyawan PT Bank OCBC NISP Tbk divisi *secured loan* Cibeunying Bandung.
3. Kinerja karyawan PT Bank OCBC NISP Tbk divisi *secured loan* Cibeunying Bandung.
4. Pengaruh kecerdasan emosional dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan baik secara simultan maupun secara parsial pada PT Bank OCBC NISP Tbk divisi *secured loan* Cibeunying Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Sebagai tambahan referensi ilmu pengetahuan khususnya dibidang sumber daya manusia dan memperkaya hasil penelitian yang telah ada, serta dapat dapat memberikan gambaran mengenai pengaruh kecerdasan emosional dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Memberikan informasi bagi perusahaan terutama pada manager perusahaan dibidang sumber daya manusia akan pengaruh kecerdasan emosi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk mengembangkan kondisi yang sudah ada mengenai kecerdasan emosional serta kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan untuk menghadapi tantangan perubahan yang terjadi saat ini.