

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Keberadaan suatu perusahaan dalam skala besar maupun kecil tidak terlepas dari unsur sumber daya yang ada di dalam perusahaan. Sumber daya manusia modal dan teknologi merupakan faktor- factor yang sangat penting dalam menciptakan kualitas produk. Sumber-sumber tersebut harus digerakan secara efektif, guna mencapai hasil yang optimal. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan adanya usaha yang didukung oleh semua pihak secara organisasi baik dari pihak manajemen maupun pihak karyawan.

Keberhasilan suatu perusahaan dapat dipengaruhi oleh kinerja karyawan (*job performance*) atau 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.

Persoalan yang terkait dengan kinerja akan selalu dihadapi oleh pihak manajemen perusahaan. Oleh karena itu manajemen perusahaan wajib mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan akan membuat manajemen perusahaan dapat mengambil berbagai arah kebijakan yang diperlukan, sehingga dapat menghasilkan serta meningkatkan kinerja karyawan, agar sesuai dengan harapan perusahaan Habibah dalam Fabiola (2005:1). Dengan ini alasan yang mendasar

peneliti untuk menilai kinerja karyawan adalah, untuk memberikan gagasan kepada atasan tentang bagaimana meningkatkan sikap karyawan. Kinerja karyawan akan tercapai apabila karyawan produktif dan mampu bekerja sesuai target yang telah ditetapkan.

Kinerja karyawan tentunya tidak hanya dilihat dari kemampuan kerja yang sempurna, tetapi juga kemampuan menguasai dan mengelola diri sendiri, serta kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain. Martin dalam Fabiola (2005:2). Carruso dalam Fabiola (2005:5) mengemukakan bahwa walaupun ia mendukung keberadaan kecerdasan emosional tetapi pada kenyataannya kecerdasan intelektual yang diukur dengan *IQ* masih merupakan hal yang penting dalam kesuksesan kerja. Tulisan mengenai masalah tersebut menyebutkan bahwa para ahli masih mempercayai bahwa jika seseorang memiliki skor *IQ* yang tinggi maka ia akan dapat lebih berhasil dalam pekerjaannya..

Patton dalam Fabiola (2005:3) bahwa orang yang memiliki kecerdasan emosional akan mampu menghadapi tantangan dan menjadikan seorang manusia yang penuh tanggung jawab, produktif, dan optimis dalam menghadapi dan menyelesaikan masalah, dimana hal-hal tersebut sangat dibutuhkan di dalam lingkungan kerja.

Bank BCA sebagai salah satu Bank swasta terbesar di Indonesia sudah seharusnya setiap karyawan memiliki Kecerdasan Intelektual (*IQ*) dan Kecerdasan Emosional (*EQ*) yang baik sebagai penunjang untuk kinerja yang baik. Dimana aspek-aspek kinerja karyawan yang dinilai pada lembaga ini yaitu, kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, kehadiran dan kerjasama dengan rekan kerja.

Bank BCA atau Bank Central Asia merupakan Bank swasta terbesar di Indonesia. Bank BCA berdiri tanggal 21 Februari 1957 dengan nama Bank Central Asia NV dan pernah menjadi bagian penting dari Salim Grup. BCA termasuk Bank yang berhasil melewati krisis moneter yang terjadi pada tahun 1997. Krisis yang cukup berpengaruh di setiap sistem perbankan di Indonesia. Bahkan, situasi ini mempengaruhi perputaran dana di BCA dan bahkan sempat mengancam keberlangsungan Perusahaan ini. Beberapa nasabah bahkan mengalami kepanikan dan akhirnya menarik dana mereka. Akibat hal tersebut, Bank BCA dengan terpaksa meminta bantuan pemerintah Indonesia. Akhirnya Badan Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN) mengambil alih BCA pada tahun 1998.

Brand Service Quality atau BSQ disebut sebagai kualitas layanan bahwa kualitas layanan mengacu pada kualitas yang diharapkan dalam penawaran jasa, kualitas ditentukan dalam kepuasan atau ketidakpuasan konsumen, berdasarkan hasil survey BSQ kinerja karyawan Bank BCA Sudirman Bandung mengalami penurunan, hasil survey tersebut dapat dilihat di bawah ini

**BRANCH SERVICE QUALITY ATTRIBUTE(BSQ)  
PERIODE TAHUN 2014-2016**

YEAR	BCA KCP SUDIRMAN BANDUNG										
	SR			TELLER				CSO			
	CONVE NIENCE	SATISFA CTION	SATISFA CTION	TIME	ACCUR ANCE	FOCUS	SATISFA CTION	TIME	EXPLAN ATION	FOCUS	SATISFA CTION
2014	↓					↓			↓		
2015		↓			↓					↓	
2016				↓		↓					

Sumber: PT.BCA (Persero) Tbk Kantor Cabang Sudirman Bandung

**Gambar 1.1**

Dari gambar diatas menunjukkan bahwa kinerja yang di capai oleh karyawan PT Bank BCA Sudirman Bandung mengalami penurunan setiap tahunnya. Dapat di lihat dari warna merah hal ini mengindikasikan bahwa kinerja karyawan masih belum sesuai harapan perusahaan dan kondisi ini tentunya akan menghambat pencapaian kinerja perusahaan, berwarna biru kinerja perusahaan sedang baik, warna kuning kinerja perusahaan kurang baik, sedangkan warna hijau kinerja perusahaan standar

**Tabel 1.1 Tingkat Pendidikan karyawan PT Bank BCA  
Sudirman Bandung**

Pendidikan Terakhir	Jumlah Karyawan
SMA	10
Diploma 3 (D3)	6
Strata 1 (S1)	15
Jumlah	31

Sumber: PT Bank BCA Sudirman Bandung 2017

Berdasarkan uraian tabel diatas jelas terlihat bahwa karyawan yang memiliki latar belakang pendidikan yang tinggi jumlahnya lebih rendah dari pada karyawan yang memiliki latar belakang pendidikan yang rendah (pendidikan terakhir SMA). Suhariadi (2001) mengemukakan bahwa intellegensi berpengaruh

dalam membentuk produktifitas kinerja karyawan yang efisien pada diri seseorang.

Sepanjang tahun 2016-2017 karyawan PT. Bank BCA Sudirman Bandung menunjukkan tingkat absensi yang fluktuatif, Toleransi absensi adalah batas diperbolehkannya karyawan tidak masuk kerja biasanya karena sakit dan kematian keluarga. Sehingga para karyawan tidak di perbolehkan tidak masuk jika tidak ada izin atau kejelasan yang pasti, Tingkat absensi karyawan tersebut dapat dilihat pada table 1.2 di bawah ini

**Tabel 1.2 Absensi Karyawan PT Bank BCA  
Sudirman Bandung 2016-2017**

Bulan	JHK (Hari)	JP (orang)	Jumlah Absensi	Tingkat Absensi
Maret	24	31	45	6,04
April	25	30	50	6,66
Mei	23	29	56	8,39
Juni	25	30	50	6,66
Juli	23	31	40	5,61
Agustus	22	31	40	5,86
September	26	31	52	6,45
Oktober	26	29	70	9,28
November	25	30	52	6,93
Desember	24	30	60	8,33
Januari	25	31	45	5,80
Februari	23	30	40	5,79
Rata-Rata				6,81

Sumber: PT Bank BCA Sudirman Bandung 2016-2017

Sepanjang tahun 2016 karyawan PT. Bank BCA Sudirman Bandung menunjukkan tingkat absensi yang fluktuatif. Toleransi absensi adalah batas diperbolehkannya karyawan tidak masuk kerja biasanya karena sakit dan kematian keluarga. Tingkat absensi karyawan tersebut dapat dilihat pada table di atas

Perhitungan tingkat absensi karyawan tersebut dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut : Tingkat Absensi = jumlah absensi : jumlah karyawan x jumlah hari kerja x 100 % Tingkat Absensi karyawan pada PT Bank

BCA Sudirman Bandung menunjukkan angka yang fluktuatif, tingkat rata-rata absensi yang terjadi pada tahun 2016 hingga 2017 sebesar 6,81% . Tingkat absensi ini melebihi dari tingkat toleransi perusahaan sebesar 5% . Hal ini dapat berpengaruh secara negatif terhadap kinerja karyawan, artinya semakin tinggi tingkat absensi akan mempengaruhi rendahnya kinerja dari karyawan (Hasley, 2012).

Semangat kerja dapat diukur melalui absensi /presensi karyawan ditempat kerja, tanggung jawabnya terhadap pekerjaan, disiplin kerja, kerja sama dengan pimpinan atau teman sejawat dalam organisasi serta tingkat produktivitas 7 kerjanya. (Hasley,2012). Berdasarkan tingkat absensi karyawan PT Bank BCA Sudirman Bandung yang melebihi standart toleransi perusahaan jelas terlihat bahwa karyawan memiliki tingkat kecerdasan emosional yang rendah, Karyawan tidak mampu untuk memotivasi dirinya sendiri untuk memberikan dampak yang baik bagi dirinya sendiri dan perusahaan .

Kinerja karyawan merupakan hal terpenting yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan dimana pun tidak terkecuali bagi PT Bank BCA Bandung, karena kinerja karyawan mempengaruhi keberhasilan perusahaan tersebut dalam mencapai tujuannya, kinerja karyawan yang baik dan memuaskan dapat menghasilkan produktivitas yang baik bagi perusahaan, sedangkan kinerja yang buruk dapat menghasilkan produktivitas yang rendah bagi perusahaan, salah satu upaya perusahaan dalam mempertahankan kinerja karyawannya adalah dengan cara memperhatikan intelektual dan emosional yang merupakan salah satu faktor penting untuk mendapatkan hasil kinerja yang optimal.

Penulis melakukan pembagian kuesioner kepada karyawan PT Bank BCA Sudirman Bandung sebanyak 30 orang variabel bebas dan terikat. Alasan penulis melakukan kuesioner dan wawancara yaitu untuk mengetahui masalah-masalah apa saja yang terjadi di PT Bank BCA Sudirman Bandung. Data yang didapatkan penulis adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.3**  
**Data Survei Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan PT Bank BCA Sudirman Bandung**

variabel yang mempengaruhi kinerja	hasil penilaian Dari karyawan	
	hasil penilaian karyawan	persentase hasil penilaian

Berdasarkan hasil survei dan wawancara karyawan pada PT Bank BCA Sudirman Bandung pada table 1.3 diatas dapat dilihat jika kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional menjadi masalah utama dalam memperoleh kinerja karyawan yang baik pada PT Bank BCA Sudirman Bandung.

Penulis menggunakan kuesioner untuk mengukur dan mengetahui bagaimana kinerja karyawan di PT Bank BCA Bandung, penilaian kinerja karyawan dilakukan oleh bagian kekaryawanan adapun data yang diperoleh penulis mengenai kinerja karyawan adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.4**  
**Hasil Pra Survei Kinerja Karyawan**  
**di PT Bank BCA Sudirman Bandung**

No	Unsur yang dinilai	Frekuensi					Jumlah Karyawan	Jumlah Skor	Rata-rata skor
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)			
1	Kualitas	10	5	12	3	1	30	113	3,76
2	Kuantitas	9	6	11	2	2	30	108	3,6
3	Kehandalan	17	6	5	1	1	30	127	4,23
4	Sikap	11	5	10	1	3	30	110	3,6
Jumlah rata-rata skor									3,79

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra-survei (2017)

Berdasarkan Tabel 1.4 kinerja karyawan PT Bank BCA Sudirman Bandung masih belum optimal, rata rata skor pada kategori 3,79 merujuk pada sugiono (2013) kinerja karyawan masuk pada kriteria kurang baik mengenai kuantitas kerja karyawan, Sikap. pra survei pada kinerja karyawan tersebut menunjukkan bahwa tingkat keberhasilan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan, kuantitas yang masih dibawah target maupun Kehadiran dan absensi kerja yang di bawah standar. Untuk meningkatkan kinerja karya, PT Bank BCA Sudirman Bandung melakukan berbagai upaya salah satunya dengan meningkatkan kecerdasan Intelektual.

Kinerja karyawan tentu saja tidak berdiri sendiri, sebab banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Dalam bekerja, tentu karyawan harus memiliki Kecerdasan intelektual (*IQ*) yang memadai agar dalam bekerja karyawan dapat mempergunakan kemampuan Kognitifnya.

**Tabel 1.5**  
**Hasil Pra Survei Mengenai Kecerdasan Intelektual di PT Bank BCA**  
**Sudirman Bandung**

No	Unsur yang dinilai	Frekuensi					Jumlah Karyawan	Jumlah Skor	Rata-rata skor
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)			
1	Kemampuan figure	12	9	6	2	1	30	119	3,96
2	Kemampuan verbal	4	9	13	2	2	30	101	3,36
3	Kemampuan numerik	6	5	17	1	1	30	104	3,46
Jumlah rata-rata skor									3,59

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra-survei (2017)

Tabel 1.5 memperlihatkan bahwa karyawan di Bank BCA Sudirman Bandung masih rendah dalam kecerdasan intelektual dapat di lihat dari hasil skor Kemampuan Numerik Kemampuan Verbal belum cukup memuaskan. Selain masalah kecerdasan Intelektual, masalah lain yang terlihat di PT Bank BCA Sudirman Bandung yaitu kecerdasan Emosional. Untuk itu penulis juga melakukan pra survei mengenai kecerdasan Emosional di Bank BCA Sudirman Bandung adapun hasil yang di peroleh adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.6**  
**Hasil Pra Survei Mengenai Kecerdasan Emosional di PT Bank BCA**  
**Sudirman Bandung**

No	Unsur yang dinilai	Frekuensi					Jumlah Karyawan	Jumlah Skor	Rata-rata skor
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)			
1	Self awareness	6	8	11	3	2	30	103	3,43
2	Self management	13	10	5	1	1	30	123	4,1
3	Motivation	7	5	10	4	4	30	97	3,23
4	Empathy	6	4	10	5	5	30	91	3,03
5	Relationship management	5	3	11	6	5	30	87	2,9
Jumlah rata-rata skor									3,33

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra-survei (2017)

Berdasarkan Tabel 1.6 di atas dapat dilihat bahwa tingkat kecerdasan Emosional, untuk Empathy mendapatkan skor rata-rata 3,03 sedangkan kecerdasan Emosional untuk Relationship Management mendapatkan skor rata-rata 2,9 hasil tersebut menunjukkan tingkat kecerdasan Emosional di Bank BCA Sudirman Bandung ada yang belum maksimal. Dari hasil wawancara dan pra survei di PT Bank BCA Sudirman Bandung terdapat beberapa masalah yang menarik perhatian penulis yang berkaitan dengan kecerdasan Intelektual dan kecerdasan Emosional yang akan berdampak terhadap kinerja karyawan. Hal ini tentu menjadi dasar bagi penulis untuk memilih PT Bank BCA Sudirman Bandung sebagai objek penelitian serta tentunya dibutuhkan sebuah penelitian untuk memecahkan masalah. Sasaran penelitian ini adalah karyawan yang ada dalam instansi Bank BCA Sudirman Bandung.

Berdasarkan uraian di atas, diduga adanya kekurangan dalam hal kinerja karyawan, kinerja karyawan yang rendah akan menyebabkan turunya kinerja organisasi dan tujuan instansi pun tidak tercapai. Oleh karena itu maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul: **“PENGARUH KECERDASAN INTELEKTUAL DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT BANK BCA SUDIRMAN BANDUNG”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan masalah Penelitian**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, penulis akan mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kinerja karyawan belum optimal dalam menyelesaikan tugas dengan sistematis
2. Kinerja karyawan belum optimal karna kurangnya motivasi kerja
3. Karyawan masih belum bisa berkomunikasi dengan baik sesama rekan kerja
4. Karyawan belum mampu berhitung dengan cepat dalam menyelesaikan pekerjaan
5. Banyaknya karyawan kurang peduli dengan rekan kerja apa yang dirasakan seperti kesenangan dan kesedihan
6. Sebagian karyawan belum dapat membina hubungan baik antar rekan kerja

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dilakukan diatas, maka masalah penelitian ini dapat dirumuskan kedalam beberapa pertanyaan dibawah ini, yaitu:

1. Bagaimana tingkat kecerdasan intelektual kinerja yang terjadi pada karyawan Bank BCA Sudirman Bandung

2. Bagaimana tingkat kecerdasan emosional kinerja yang terjadi pada karyawan Bank BCA Sudirman Bandung
3. Bagaimana kinerja karyawan yang terjadi pada Bank BCA Sudirman Bandung
4. Seberapa besar pengaruh tingkat kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional terhadap peningkatan kinerja secara simultan maupun parsial pada karyawan Bank BCA Sudirman Bandung.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk memperoleh data, mengolah, serta menganalisa, menafsirkan dan menarik kesimpulan yang berdasarkan hasil analisa data dan teori untuk mendapatkan informasi yang berhubungan dengan pengaruh kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan Bank BCA di Kcp Sudirman Bandung. Adapun tujuan utama dari penelitian mengenai fenomena kinerja BCA Kcp Sudirman Bandung ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat kecerdasan intelektual kinerja pada pagawai Bank BCA Sudirman Bandung
- 2 Untuk mengetahu tingkat kecerdasan emosional kinerja pada karyawan Bank BCA Sudirman Bandung
- 3 Untuk menegetahui peningkatan kinerjasecara pada karyawan Bank BCA Sudirman Bandung

- 4 Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh tingkat kecerdasan intelektual secara simultan maupun parsial pada karyawan Bank BCA Sudirman Bandung

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penulis mengharapkan hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna baik secara akademis maupun praktis

##### **1.4.1 Kegunaan Akademis**

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan bagi penulis dan menambah ilmu baik teori maupun praktek tentang pengaruh kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan
2. Penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar studi perbandingan dan
3. referensi bagi penelitian yang sejenis.

##### **1.4.2 Kegunaan Secara Praktis**

1. Bagi penulis

Melalui penelitian ini diharapkan penulis dapat memperoleh pengetahuan dan pengalaman yang berguna untuk menambah wawasan tentang kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan dilingkungan Bank BCA Sudirman Bandung.

2. Bagi perusahaan

Diharapkan sebagai sumbangan dan masukan bagi perusahaan mengenai pentingnya kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional

terhadap kinerja karyawan di lingkungan Bank BCA Sudirman Bandung.

### 3. Bagi Pihak Lain

Sebagai bahan bacaan dan masukan yang kiranya bermanfaat dalam menambah wawasan berfikir serta pengetahuan untuk lebih memahami sejauh mana pengaruh dari kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.