

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Persaingan yang terjadi di abad 21 merupakan perpaduan antara resolusi di bidang teknologi dengan fenomena globalisasi yang membutuhkan respon strategik dari para pucuk pimpinan dalam sebuah perusahaan khususnya maupun organisasi pada umumnya. Era globalisasi menuntut perusahaan untuk dapat mengambil keputusan dalam hal strategi yang tepat agar dapat bersaing di lingkungan industri yang semakin ketat dan kompetitif. Keputusan tersebut menyangkut keputusan di dalam semua bidang fungsional. Salah satu hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam mengelola fungsi-fungsi manajemennya adalah, bagaimana mengelola sumber daya manusia untuk dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja sehingga memungkinkan organisasi perusahaan akan tetap eksis dan mampu berkompetisi dengan perusahaan lain.

Potensi sumber daya manusia pada hakekatnya merupakan salah satu modal dasar pembangunan nasional, dimana sumber daya manusia merupakan unsur yang sangat penting dan kunci keberhasilan untuk mencapai tujuan organisasi sehingga keberadaanya harus diperhatikan, dikelola dan ditingkatkan kualitasnya. Untuk mewujudkan tujuan sebuah organisasi atau perusahaan maka harus didukung oleh tersedianya sumber daya manusia yang mempunyai keunggulan dan kemampuan untuk menyikapi setiap kondisi yang dihadapi, sehingga mampu memberikan yang terbaik bagi perusahaan dan mampu mewujudkan eksistensi

bagi perusahaan. Manusia hidup berdinamika mempunyai perasaan, rasa tanggung jawab serta mengembangkan diri, sehingga tanpa keberadaan sumber daya yang berkualitas atau unggul tersebut maka keberadaan sumber daya lain tidak akan mampu memberikan manfaat yang optimal bagi pencapaian tujuan perusahaan.

Kesuksesan dan keberhasilan sebuah perusahaan bisa dilihat dari kinerja yang telah dicapai oleh karyawannya, oleh sebab itu perusahaan menuntut agar para karyawannya mampu menampilkan kinerja yang optimal karena baik buruknya kinerja yang dicapai oleh karyawan akan berpengaruh pada kinerja dan keberhasilan perusahaan secara keseluruhan (Yuniningsih, 2002:18). Kinerja juga merupakan suatu konsep yang bersifat universal dan merupakan efektifitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi, dan karyawannya berdasarkan standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Maksud dan tujuan kinerja adalah menyusun sasaran yang berguna, tidak hanya bagi evaluasi kinerja pada akhir periode tertentu, melainkan hasil proses kerja sepanjang periode tersebut (Simamora, 2007:56)

Permasalahan mengenai kinerja merupakan permasalahan yang akan selalu dihadapi oleh pihak manajemen perusahaan, karena itu manajemen perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Teori manajemen secara umum menyebutkan bahwa salah satu faktor yang keberadaannya perlu diperhatikan oleh sebuah organisasi dalam upaya mengikuti perkembangan dan perubahan yang terjadi adalah faktor sumber daya manusia (Hasibuan 2001:96). Sumber daya manusia merupakan faktor pendukung organisasi yang penting, karena dengan kreatifitas, bakat, kinerja, dan motivasi yang dimilikinya. Maka faktor ini berperan sebagai aset strategis dalam

menciptakan keunggulan bersaing secara berkelanjutan bagi sebuah organisasi (Mathis dan Jacson, 2000:87).

Pada beberapa dekade terakhir ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu: perasaan emosional di tempat kerja (kecerdasan emosional), kecerdasan intelektual dan kecerdasan spiritual yang saat ini menjadi topik perbincangan yang hangat di kalangan manajemen (Wijaya, 2014:1). Sumber daya manusia yang unggul bukan hanya seseorang yang mempunyai keilmuan (IQ) saja tetapi sumber daya manusia yang unggul juga seseorang yang memiliki kemampuan mensikapi setiap kondisi yang dihadapi dengan arif dan bijaksana (EQ), Sumber daya manusia yang unggul juga haruslah seseorang yang juga mempunyai kedekatan pada Tuhan Yang Maha Esa yang tercermin dari setiap pekerjaan dan kegiatan yang dilakukannya dimanapun dan kapanpun(SQ).

Tidak dapat dipungkiri bahwa kesuksesan dan keberhasilan seseorang tidak hanya ditentukan oleh kecerdasan intelektual (IQ) saja tetapi keberhasilan dan kesuksesan atau kinerja seseorang juga dipengaruhi oleh kecerdasan emosional (EQ) dan kecerdasan spiritual (SQ). Atas hal tersebut maka kecerdasan intelektual (IQ), kecerdasan emosional (EQ) maupun kecerdasan spiritual (SQ) yang dimiliki para karyawan harus digali dan ditumbuhkembangkan, sehingga diharapkan akan berdampak positif terhadap kinerja karyawan sehingga memudahkan dalam pencapaian tujuan perusahaan.

Michael Zwell (2000:309) menyebutkan bahwa terdapat faktor yang dapat mempengaruhi kompetensi seseorang, yaitu: pengetahuan, keterampilan, kemampuan, keyakinan, pengalaman, karakteristik pribadi, motivasi, kemampuan intelektual, dan budaya organisasi. Salah satu contoh mengenai kasus penggelapan

dana nasabah sekitar Rp.17 miliar oleh mantan Relationship Manager Citibank, Inong Malinda atau Melinda Dee. Dia diduga mengaburkan transaksi dan pencatatan tidak benar terhadap slip transfer penarikan dana pada beberapa rekening nasabahnya. Dapat dilihat bahwa karyawan Citibank, lebih khusus Inong Malinda tidak dapat mengelola kecerdasan emosional, kecerdasan intelektual, dan kecerdasan spiritualnya dengan benar, hingga akhirnya dia tidak mampu menahan godaan untuk mengaburkan transaksi beberapa rekening nasabahnya. Kedua, meninggalnya Irzen Octa Sekjen Partai Pemersatu Bangsa (PPB) yang meninggal dunia pada hari Selasa 29 Maret pada tahun 2011, setelah menanyakan jumlah tagihan kartu kredit Citibank yang membengkak hingga Rp100 juta dari semula Rp. 48 juta. Sebelum meninggal, Irzen Octa sempat diinterogasi penagih utang atau debt collector Citibank. serta masih ada kasus-kasus lainnya yang berhubungan dengan kinerja karyawan bank yang kurang memberi perhatian dalam mengelola kecerdasan emosional, kecerdasan intelektual dan kecerdasan spiritual.

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Manado merupakan bagian dari Bank umum yang beroperasi dengan kegiatan operasionalnya yang meliputi kegiatan mengumpulkan dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut pada masyarakat atau nasabah dan dunia usaha, tentunya tidak dapat terlepas dari peranan para karyawan dan staf kepegawaian mulai dari level bawah sampai pada top manajemennya. Dalam menjalankan tugas, setiap hari karyawan diperhadapkan dengan beban tugas silih berganti dan semuanya harus dikerjakan sesuai target, tak jarang hal ini dapat menyebabkan emosi menjadi tidak stabil serta menjadi kurang bersemangat dalam menyelesaikan pekerjaan. Dalam hal ini,

pengendalian emosi sangat dibutuhkan untuk dapat berkinerja tinggi. Belum lagi karyawan harus berhadapan dengan tugas-tugas yang menggunakan hitungan serta kemampuan karyawan dalam mengatasi permasalahan yang ada, hal ini memberi arti bahwa kecerdasan intelektual menjadi salah satu variabel yang memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Selain itu, dilihat dari tugas utama PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Manado yaitu seperti fungsi dan tugas pada umumnya mengumpulkan dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut pada masyarakat, karyawan sangat dituntut untuk bersikap jujur, karena melihat fenomena dan permasalahan tentang ketidak-mampuan karyawan menahan godaan untuk mengaburkan transaksi beberapa rekening nasabah, hal ini juga menjadi salah satu variabel yang memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Karena itu peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut dengan judul: “Pengaruh kecerdasan emosional, kecerdasan intelektual dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. wilayah manado”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. wilayah manado?
2. Variabel mana yang paling dominan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan?

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih spesifik dan terfokus maka diperlukan batasan atas permasalahan yang akan diteliti, dimana secara khusus hanya dilakukan pada karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. yang berada di wilayah Manado yang terdiri dari karyawan tetap yang berada di level staf, dengan variabel penelitian; kecerdasan intelektual, dimana kecerdasan intelektual adalah kemampuan kognitif organisme untuk menyesuaikan diri secara efektif pada lingkungan yang kompleks dan selalu berubah serta dipengaruhi oleh faktor genetik; kecerdasan emosional, dimana kecerdasan emosional adalah kemampuan mengontrol diri, memacu, tetap tekun, serta dapat memotivasi diri sendiri yang juga mencakup pengelolaan bentuk emosi yang positif maupun negatif; kecerdasan spiritual, dimana kecerdasan spiritual adalah kecerdasan yang kita gunakan untuk membuat kebaikan, kebenaran, keindahan, kasih sayang dalam kehidupan sehari-hari, keluarga, organisasi dan juga cara kita menggunakan makna, nilai, tujuan, dan motivasi itu dalam proses berpikir dan pengambilan keputusan; kinerja karyawan, adalah kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan, juga merupakan perbandingan antara hasil kerja secara nyata dengan standar kerja yang telah ditetapkan, dan juga lebih terfokus pada hasil kerjanya. Dalam penelitian ini pengukuran untuk variabel kinerja, instrumen penelitian berupa kuesioner diberikan pada pimpinan dalam setiap unit PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Di wilayah Manado yang melakukan penilaian kinerja karyawan.

1.4. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang ada, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah: untuk menganalisis pengaruh kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. wilayah Manado.

1.5. Manfaat dan Kegunaan Penelitian

Penelitian ini memiliki tiga manfaat utama, yaitu :

a. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan secara khusus tentang kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual dalam upaya peningkatan kinerja karyawan dalam suatu organisasi dan memberikan tambahan referensi bagi peneliti lain yang tertarik untuk meneliti tentang kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual dalam upaya peningkatan kinerja karyawan dalam suatu organisasi.

b. Manfaat Bagi Peneliti

Bagi peneliti, penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual dalam perspektif organisasi dan pengaruhnya terhadap kinerja

c. Manfaat Praktis

Diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pimpinan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Manado untuk lebih meningkatkan kinerja karyawan dengan mempertimbangkan beberapa faktor yaitu kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual.

1.6. Sistematika Penulisan

- BAB I PENDAHULUAN : Berisikan uraian tentang gambaran umum dari topik penelitian yang mencakup latar belakang penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.
- BAB II TINJAUAN PUSTAKA : Berisikan tentang teori yang menjadi landasan dalam penelitian ini serta sejumlah studi tentang kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual dan bagaimana pengaruhnya terhadap kinerja, juga penelitian-penelitian terdahulu, kerangka penelitian dan hipotesis yang dikembangkan.
- BAB III METODOLOGI PENELITIAN : Berisikan tentang metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, mencakup lokasi penelitian, bentuk penelitian, metode pengumpulan data, metode pengukuran data, populasi dan sampel, variabel penelitian, metode pengujian instrumen, metode analisis data, dan cara menyimpulkan hasil penelitian.
- BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN : Menjabarkan hasil yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan alat statistik yang sesuai serta hasil uji dari hipotesis yang dikembangkan oleh peneliti.
- Bab V PENUTUP : Berisikan tentang kesimpulan dari penelitian yang telah disampaikan dalam bab pembahasan disertai saran sesuai dengan hasil analisis yang telah dilakukan serta implikasinya, dan beberapa keterbatasan dari penelitian ini.