

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor penting dalam kesuksesan sebuah Perusahaan. Dengan adanya sumber daya manusia yang berkualitas, maka sebuah organisasi akan mampu bertahan dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat.

Pencapaian kinerja karyawan sesuai dengan indikator kinerja yang telah ditetapkan oleh pimpinan seperti kualitas pekerjaan yang dihasilkan, kuantitas kerja yang dapat diselesaikan, kemudian adanya penghargaan yang diberikan kepada karyawan dan tingkat disiplin kerja karyawan. Pencapaian kinerja organisasi dapat dilihat dari adanya input atau masukan yang diberikan oleh karyawan kepada pimpinan, output kerja yang dihasilkan oleh karyawan, proses kerja yang dihasilkan oleh karyawan, kemudian manfaat yang diberikan oleh karyawan kepada masyarakat.

Secara umum kinerja (*performance*) didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya. Regina (2010) mengatakan bahwa kinerja merupakan perbandingan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dengan standar yang telah ditentukan. Astianto dan Suprihhadi (2014) Kinerja (*performance*) adalah suatu hasil yang telah dikerjakan dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang dilaksanakan secara legal, tidak melanggar hukum serta sesuai dengan moral dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Rachmelya dan Suryani (2017) Kecerdasan Emosional merupakan suatu kecerdasan yang merujuk kepada kemampuan mengenali perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungannya dengan orang lain.

Goleman (2009) menjelaskan bahwa Kecerdasan Emosional yaitu dapat menempatkan emosi individu pada porsi yang tepat, memilih kepuasan dan mengatur suasana hati. Ma'rifatutullah (2016) Kecerdasan Emosional adalah kemampuan untuk memahami, mengerti dan merasakan secara lebih efektif terhadap sumber kepekaan emosi, dengan mengelola emosi, melakukan motivasi pada diri sendiri maupun orang lain, bertahan dalam tekanan, pengendalian diri serta pengambilan keputusan dengan baik.

Menurut Mahdani, Hafasnuddin dan Adam (2017) Kecerdasan emosional adalah dimana seseorang mempunyai kesadaran diri dalam mengelola emosi, memotivasi diri sendiri dan dapat mengekspresikan empati untuk orang lain.

Rasa percaya diri berasal dari dalam diri individu, tetapi juga bisa berasal dari luar individu seperti lingkungan dan hubungan dengan orang lain. Karyawan yang memiliki rasa percaya diri yang tinggi biasanya akan melakukan pekerjaan dengan penuh keyakinan bahwa dia bisa melakukannya. Rasa percaya diri timbul karena adanya keinginan, kemampuan dan kecintaan terhadap Sesuatu yang dia kerjakan.

Rasa percaya diri adalah suatu keyakinan seseorang terhadap segala aspek kelebihan yang dimilikinya dan keyakinan tersebut membuatnya merasa mampu untuk dapat mencapai berbagai tujuan di dalam hidupnya (Thursan, 2002).

Bandura (2005), mendefenisikan *self confidence* sebagai suatu keyakinan seseorang yang mampu berperilaku sesuai dengan harapan dan diinginkan

Perkembangan zaman yang semakin maju menuntut kita harus bisa beradaptasi dalam segala kondisi. Beban kerja yang semakin berat, semakin banyaknya kebutuhan yang ingin dipenuhi, tingkat pendapatan yang tak sejalan dengan biaya hidup, persaingan yang semakin ketat dan seterusnya dapat menjadi ancaman untuk dapat tetap bertahan hidup.

Astianto dan Suprihhadi (2014) Stres merupakan suatu kondisi keadaan seseorang mengalami ketegangan karena adanya kondisi yang mempengaruhinya, kondisi tersebut dapat diperoleh dalam diri seseorang maupun lingkungan di luar diri seseorang. Rachmelya dan Suryani (2017) stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seorang karyawan.

Karyawan sering dihadapkan dengan berbagai masalah dalam perusahaan sehingga akan mudah terkena stres. Stres pekerjaan dapat diartikan sebagai tekanan yang dirasakan karyawan karena tugas-tugas pekerjaan tidak dapat mereka penuhi, artinya, stres muncul saat karyawan tidak mampu memenuhi apa yang menjadi

tuntutan-tuntutan pekerjaan. Ketidakjelasan apa yang menjadi tanggung jawab pekerjaan, kekurangan waktu untuk menyelesaikan tugas, tidak ada dukungan fasilitas untuk menjalankan pekerjaan, tugas-tugas yang saling bertentangan, merupakan contoh pemicu stres.

Dalam jangka pendek, stres yang dibiarkan begitu saja tanpa penanganan yang serius dari pihak perusahaan membuat karyawan menjadi tertekan, tidak termotivasi, dan frustrasi menyebabkan karyawan bekerja tidak optimal sehingga kinerjanya pun akan terganggu. Dalam jangka panjang, karyawan yang tidak dapat menahan stres kerja maka dia tidak mampu lagi bekerja dip perusahaan. Pada tahap yang semakin parah, stres bisa membuat karyawan menjadi sakit atau bahkan akan mengundurkan diri (*turnover*).

Kenyataan yang menunjukkan bahwa dewasa ini perkembangan yang semakin pesat di seluruh aspek kehidupan. Tingginya biaya hidup, semakin beratnya persaingan serta tuntutan hidup yang semakin meningkat dapat mengakibatkan stres kerja. Stres merupakan hasil dari interaksi antara tugas pekerjaan dengan individu-individu yang melaksanakan pekerja itu. Stres dalam hal ini adalah suatu keadaan ketidakseimbangan di dalam diri individu yang bersangkutan, yang sering tercermin dari gejala-gejala seperti tidak bisa tidur, keringat berlebihan, gugup, atau sikap lekas marah. Apakah ketegangan itu bersifat positif atau negatif tergantung pada tingkat toleransi individu yang bersangkutan.

Aktivitas dunia kerja yang selalu dipenuhi dengan berbagai tugas dan aktivitas yang padat, kadang akan memberikan dampak negatif terhadap emosional dan karyawan sendiri dan pada saat inilah kecerdasan emosional dan kepercayaan diri seorang karyawan dibutuhkan agar tidak stres dalam bekerja.

Secara Keseluruhan dalam penelitian ini lebih memfokuskan permasalahan pada kondisi yang dialami oleh karyawan Bank Nagari Pusat Sumatera Barat. Dimana dalam menjalankan tugas para karyawan harus mampu menjalankannya sesuai prosedur yang telah ditentukan. Untuk itu perlunya dukungan internal maupun eksternal dalam menjalankan tugas sebagai karyawan bank yang pada dasarnya adalah melayani nasabah.

Tabel 1.1
Data Karyawan Bank Nagari Pusat Sumatera Barat

No.	Divisi	Jumlah Pegawai
1.	Divisi Perencanaan Strategis	11
2.	Divisi Pengawasan	18
3.	Divisi Teknologi Informasi	29
4.	Divisi Keuangan dan Akuntansi	26
5.	Divisi Dana & Treasury	24
6.	Divisi Kredit & Mikro Banking	21
7.	Divisi Umum	29
8.	Divisi Sumber Daya Manusia	21
9.	Divisi Manajemen Resiko	9
10.	Divisi Kepatuhan	7
11.	Divisi Penyelamatan Kredit	18
12.	Divisi Usaha Syariah	15
13.	Divisi Sekretaris Perusahaan	23
TOTAL		249

Sumber : Data karyawan Bank Nagari Pusat Sumatera Barat tahun 2018.

Bank Nagari adalah salah satu Bank terbesar yang ada di Indonesia yang kepemilikannya dimiliki pemerintah Indonesia. Selain itu Bank Nagari merupakan Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat yang bergerak di bidang jasa yang memiliki peran sangat penting dalam pembangunan dan kesejahteraan, sehingga dibutuhkan sumber daya yang kompeten dalam bidang perbankan. Bank Nagari mempunyai tujuan yakni menjadi Bank Pembangunan Daerah terkemuka dan terpercaya di Indonesia, memberikan pelayanan yang memuaskan dan kepatuhan terhadap peraturan dengan kejujuran serta memberikan kontribusi dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Sumatera Barat dan terkhususnya di Padang persaingan perbankan sangat kompleks. Bank-bank Nasional baik BUMN maupun Swasta sudah beroperasi di Sumatera Barat dan Padang, sehingga persaingan begitu terasa disektor perbankan untuk meraih nasabah. Untuk itu kekuatan sumber daya yang kompetitif sangat dibutuhkan dan didukung dengan kemajuan teknologi.

Sumber daya manusia memegang peranan penting sebagai motorik operasional perusahaan, sehingga semua hal yang menyangkut dengan kinerja dari sumber daya manusia tersebut akan berdampak secara langsung terhadap kinerja perusahaan. Berikut adalah data mengenai data kinerja karyawan Bank Nagari Pusat Sumatera Barat tahun 2013 hingga tahun 2017 :

Tabel 1.2
Laporan Kinerja karyawan Bank Nagari Pusat Sumatera Barat dalam
(Rp. Juta)

Keterangan	2013	2014	2015	2016	2017
Jumlah nasabah	1.147.009	1.010.441	1.020.814	1.057.918	1.114.675
Jumlah tabungan	3.587.271	3.772.569	4.321.788	4.694.042	5.223.988
Jumlah kredit yang diberikan	1.306.845	1.388.662	1.459.285	1.537.835	1.580.161
Jumlah laba bersih/tahun	312.725	293.793	325.034	353.542	305.626

Sumber : Data Bank Nagari Pusat Sumatera Barat 2018

Berdasarkan data diatas menggambarkan bahwa jumlah nasabah dari tahun 2013 ke tahun 2014 mengalami penurunan, pada tahun 2015 hingga tahun 2017 kembali mengalami kenaikan setiap tahunnya. Jumlah tabungan dari tahun 2013 hingga tahun 2017 mengalami kenaikan setiap tahunnya. Jumlah kredit yang diberikan dari tahun 2013 hingga tahun 2017 mengalami kenaikan setiap tahunnya, sedangkan untuk jumlah laba bersih dari tahun 2013 ke tahun 2014 mengalami penurunan, dari tahun 2014 ke 2015 mengalami kenaikan, dan dari tahun 2015 ke tahun 2016 mengalami kenaikan dan pada tahun 2016 ke tahun 2017 mengalami penurunan.

Penelitian ini menguji faktor-faktor yang dianggap dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam konteks organisasi perbankan. Faktor-faktor tersebut meliputi kecerdasan emosional, kepercayaan diri, dan stres kerja. Kondisi yang telah dijelaskan di atas, penulis tertarik untuk mengetahui lebih jelas mengenai pengaruh

kecerdasan emosional, kepercayaan diri dan stres kerja terhadap kinerja karyawan yang terjadi pada Bank Nagari Pusat Sumatera Barat.

Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian dengan judul **PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, KEPERCAYAAN DIRI, DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN BANK NAGARI PUSAT SUMATERA BARAT.**

1.2 Rumusan masalah

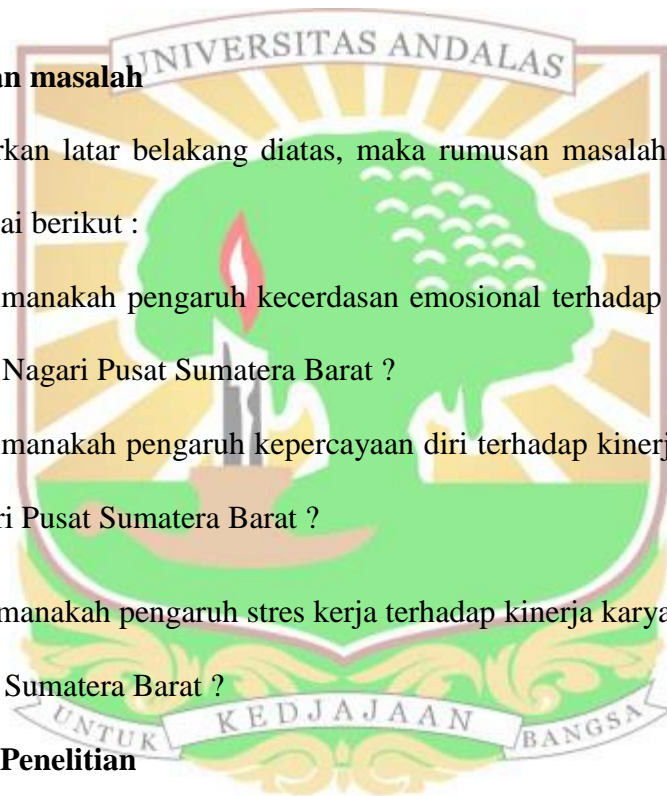
Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan Bank Nagari Pusat Sumatera Barat ?
2. Bagaimanakah pengaruh kepercayaan diri terhadap kinerja karyawan Bank Nagari Pusat Sumatera Barat ?
3. Bagaimanakah pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan Bank Nagari Pusat Sumatera Barat ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan Bank Nagari Pusat Sumatera Barat.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan diri terhadap kinerja karyawan Bank Nagari Pusat Sumatera Barat.



3. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan Bank Nagari Pusat Sumatera Barat.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini ialah :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu manajemen, khususnya Manajemen Sumber Daya Manusia. Selain itu penelitian ini juga diharapkan bermanfaat bagi individu untuk memberikan informasi bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh kecerdasan emosional, kepercayaan diri, dan stres kerja.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis penelitian ini bagi peneliti adalah untuk mengembangkan kemampuan dalam bidang penelitian dan menambah pengetahuan serta wawasan tentang pengaruh kecerdasan emosional, kepercayaan diri, dan stres kerja terhadap kinerja karyawan.

1.5 Ruang Lingkup

Dalam melakukan penelitian ini penulis membatasi masalahnya agar lebih memusatkan perhatian pada masalah yang akan diteliti, maka penulis membatasi permasalahan pada pengaruh kecerdasan emosional, kepercayaan diri, dan stres kerja terhadap kinerja karyawan Bank Nagari Pusat Sumatera Barat.

1.6 Sistematika Penulisan

Secara keseluruhan penelitian ini terdiri dari beberapa bab dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan

Bab ini membahas latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan, manfaat, ruang lingkup dan sistematika penulisan.

BAB II : Tinjauan Literatur

Bab ini menjelaskan landasan teori yang diambil dari berbagai sumber sebagai acuan perbandingan untuk membahas masalah yang diangkat berdasarkan teori-teori yang ada, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, serta kerangka pemikiran.

BAB III : Metode Penelitian

Bab ini akan menjelaskan tentang Desain Penelitian, Populasi dan Sampel Penelitian, Jenis dan Sumber Data yang digunakan, Teknik Pengumpulan Data, Variabel Penelitian, Definisi Operasional Variabel, Pengukuran Variabel, Teknik Analisis Data dan Metode Analisis yang digunakan.

BAB IV : Analisis dan Pembahasan

Bab ini berisi mengenai hasil penelitian yang didalamnya mencakup banyaknya responden yang mengembalikan kuesioner dan hasil dari kuisoner yang disebarkan, hasil yang menunjukkan Kecerdasan Emosional, Kepercayaan Diri, dan Stres Kerja

terhadap kinerja karyawan serta hasil pengolahan data yang telah diperoleh beserta interpretasinya

BAB V : Penutup

Bab ini akan menjelaskan tentang kesimpulan, saran, batasan, implikasi penelitian dan rekomendasi terhadap penelitian selanjutnya.

