

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut pasal 1 UU nomor 10 tahun 1998, fungsi bank selaku entitas usaha dalam mengumpulkan tabungan dari masyarakat umum dan mendistribusikannya sebagai kredit untuk meningkatkan standar hidup masyarakat. Selain itu, bank juga memberikan pinjaman kepada masyarakat dan perusahaan bagi mereka yang membutuhkan modal untuk berbagai tujuan. Bank juga berguna untuk nasabahnya dalam melakukan transfer antar pengguna bank, baik itu di dalam maupun diluar negeri. Maka dari itu, bank harus memiliki layanan yang baik sehingga tidak mengecewakan nasabah yang ingin menabung dan melakukan kegiatan transaksi. Maka, bank harus meningkatkan kualitas dan kuantitas dalam melakukan pelayanan kepada nasabah. Bank perlu memiliki sistem manajemen yang memiliki kemampuan untuk mengontrol semua aspek pada perusahaan agar berdampak pada pencapaian kinerja para karyawan yang bekerja di bank itu.

Perusahaan harus dapat berkonsentrasi pada elemen yang menghasilkan kinerja karyawan yang lebih baik karena, dengan ini, kinerja individu dapat meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Oleh karena itu, perusahaan harus dapat menyadari bahwa penting untuk peningkatan kinerja semua karyawan yang ada, karena tujuan organisasi tidak dapat dicapai jika kinerja karyawan tidak

memenuhi standar yang berlaku. Menurut Dahkoul (2018), kinerja karyawan adalah hasil dari kombinasi antara keterampilan, upaya juga kemampuan setiap pekerja, yang berkontribusi pada peningkatan produktivitas perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Pada konteks ini, semua perusahaan pastinya melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kinerja karyawannya. Menurut Mangkunegara (2006), karyawan yang memiliki semangat tinggi dalam bekerja memiliki salah satu ciri adalah memiliki komitmen tinggi untuk bekerja, berani mengambil juga menerima resiko yang ada, adanya tujuan yang ingin dicapai, memperjuangkan tujuan untuk dicapai, memanfaatkan umpan balik dari seluruh kegiatan kerja yang ada dan menjalankan rencana kerja yang sudah direncanakan.

Bank Nagari Cabang Utama Padang memiliki laporan kinerja karyawan yang sangat penting yang berguna sebagai panduan operasional pada perusahaan, karena itu, segala sesuatu yang berkaitan dengan kinerja karyawan akan berdampak langsung pada kinerja perusahaan, termasuk Bank Nagari Cabang Utama Padang. Berikut ini merupakan data tentang pencapaian kinerja karyawan pada Bank Nagari Cabang Utama Padang pada periode 2020 hingga tahun 2022.

Tabel 1. Pencapaian Kinerja Karyawan Bank Nagari Cabang Utama Padang Tahun 2020 – 2022

PENCAPAIAN KINERJA KARYAWAN TAHUN 2020 – 2022			
Uraian	2020	2021	2022
Aset	103,82%	104,71%	101,63%
Total kredit dan pembiayaan	101,61%	100,77%	99,61%
Total dana pihak ketiga	96,31%	106,79%	102,28%

PENCAPAIAN KINERJA KARYAWAN TAHUN 2020 – 2022			
Uraian	2020	2021	2022
Pendapatan bunga	97,11%	99,76%	99,73%
Biaya bunga	99,64%	99,69%	96,80%
Pendapatan bunga bersih	94,85%	99,80%	101,03%
Pendapatan operasional selain bunga	60,26%	63,20%	86,48%
Beban operasional selain bunga	69,63%	89,44%	101,25%
Pendapatan operasional selain bunga	93,77%	96,16%	98,70%
beban operasional	82,6%	93,31%	99,68%
Laba bersih	128,92%	109,47%	101,58%

Sumber: Bank Nagari Cabang Utama Padang, 2023

Pada tabel 1 terlihat capaian kinerja di tahun 2020 hampir mencapai tujuan yang ditetapkan. Laba bersih sampai dengan tahun 2020 sebesar Rp.330.24 miliar dan berhasil melampaui target awal sebesar Rp.256.16 miliar. Program efisiensi, yang memiliki kemampuan untuk mengontrol biaya operasional Bank Nagari sehingga sedikit melampaui anggaran yang ditetapkan adalah faktor yang mendorong pencapaian target laba bersih. Berbeda dengan tahun 2021 total aset sebesar Rp.27.982.085 juta, dengan persentase pencapaian 104,71% dari target RBB yang ditetapkan. Hal ini seiring dengan pertumbuhan dana pemegang saham atau DPK sebesar 12,70%.

Dilihat dari pendapatan operasional tahun 2021 sebesar Rp.2.687.079 juta, dengan persentase pencapaian 95,79% dari target RBB Rp.2.794.431 juta. Pendapatan belum bisa di maksimalkan karena adanya gelombang Covid 19 yang mengakibatkan terjadinya PPKM di berbagai daerah yang menyebabkan mobilitas

masyarakat dan perusahaan menjadi terbatas, meskipun demikian ini masih tetap tumbuh dibandingkan dengan tahun 2020.

Realisasi pendapatan tahun 2022 sebesar Rp.2.654.641 juta, dengan persentase pencapaian sebesar 99,73% dari target RBB Rp.2,611.956 juta. Pencapaian pendapatan operasional belum optimal ditengah kondisi ekonomi yang sedang tumbuh pasca pandemi Covid 19. Meskipun tujuan belum tercapai, pendapatan operasional tahun 2022 mengalami pertumbuhan positif sebanyak 10,23%. Sebagian besar, rencana bisnis bank tahun 2020 – 2022 masih memiliki beberapa item kinerja yang belum tercapai. Karena perekonomian di Sumatera Barat bergerak secara lambat yang berdampak pada kinerja bank umum di Sumatera Barat turut melambat, tetapi masih banyak nasabah yang mempercayai Bank Nagari Cabang Utama Padang.

Guna memperkuat permasalahan tentang kinerja karyawan di Bank Nagari Cabang Utama padang peneliti melakukan pra survey kepada 10 orang karyawan di Bank Nagari Cabang Utama Padang guna mengetahui bagaimana kinerja karyawan, peneliti mendapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Pra Survey Mengenai Kinerja Karyawan Bank Nagari Cabang Utama Padang

No	Pertanyaan	Jawaban		Jumlah karyawan
		Setuju	Tidak	
1	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu	7	3	10
2	Saya tidak mengalami masalah untuk menjalankan tugas-tugas yang dibebankan kepada saya	6	4	10

Sumber: hasil pra survey pada 10 orang karyawan Bank Nagari Cabang Utama Padang, 2023

Berdasarkan hasil pra survey tentang kinerja karyawan pada Bank Nagari Cabang Utama Padang, dapat dilihat pada tabel diatas membuktikan bahwa masih belum maksimal kinerja karyawan di Bank Nagari Cabang Utama Padang yang disebabkan karena hanya 7 dari 10 karyawan yang setuju bahwa karyawan tersebut menyelesaikan tugas dengan tepat waktu. Dan 6 dari 10 karyawan mengatakan bahwa karyawan tersebut tidak mengalami masalah untuk tugas yang dibebankan kepada karyawan.

Kecerdasan merupakan rahmat yang diberikan tuhan untuk manusia dan menjadikan kelebihan manusia dengan makhluk lain. Karena kecerdasan ini memungkinkan orang untuk meningkatkan kualitas hidup mereka dengan berfikir dan belajar secara teratur. Menurut Firdaus (2019) yang dimaksud dengan kecerdasan spiritual merupakan kecerdasan tertinggi yang dimiliki manusia karena kecerdasan ini berfungsi sebagai dasar untuk mengoperasikan kecerdasan intelektual dan emosional dengan baik.

Manusia yang punya kecerdasan spiritual tinggi biasanya sembuh dari penyakit fisik dan mental lebih cepat. Akan ada peningkatan kebahagiaan dan kepuasan hidup bagi mereka, lebih cenderung mengatasi kesulitan, lebih kuat dalam menghadapi stres, dan lebih mudah untuk melihat kemungkinan. Berbeda dengan karyawan yang kecerdasan spiritual yang rendah, karyawan dengan kecerdasan spiritual rendah, biasanya akan lebih sering terpuruk dan sering mengalami stress

dalam pekerjaannya. Peneliti (Lone *et al* 2020), (Wibowo 2020), (Sancoko 2019), telah menemukan bahwa kecerdasan spiritual mempengaruhi kinerja pekerja yang artinya jika seseorang karyawan mempunyai kecerdasan spiritual, karyawan tersebut akan memiliki rasa percaya diri, dengan kepercayaan diri tersebut akan menimbulkan kinerja karyawan tersebut akan meningkat, oleh karena itu, kinerja karyawan akan tinggi jika kecerdasan spiritualnya tinggi.

Untuk memperkuat hasil observasi ini penulis melakukan pra survey kepada 10 orang karyawan Bank Nagari Cabang Utama Padang untuk mengetahui bagaimana kecerdasan spiritual karyawan dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Pra Survey Mengenai Kecerdasan Spiritual Karyawan Bank Nagari Cabang Utama Padang

No	Pertanyaan	Jawaban		Jumlah karyawan
		Setuju	Tidak	
1	Saya merasa kecerdasan spiritual saya membantu saya mengatasi konflik ditempat kerja	7	3	10
2	Saya merasa mampu mengatasi tekanan dalam pekerjaan saya melalui praktik-praktik spiritual atau refleksi diri	6	4	10

Sumber: Hasil pra survey pada 10 orang karyawan Bank Nagari Cabang Utama Padang, 2023

Berdasarkan pra survey tentang kecerdasan spiritual terdapat hasil yang dapat dilihat pada tabel 3 membuktikan masih belum maksimalnya kecerdasan spiritual karyawan pada Bank Nagari Cabang Utama Padang karena hanya 7 dari 10 karyawan yang merasa kecerdasan spiritual mampu mengatasi konflik yang ada ditempat kerja

dan 6 dari 10 karyawan yang mampu mengatasi tekanan dalam pekerjaan melalui praktik spritual atau refleksi diri.

Karyawan yang baik adalah karyawan yang mempunyai kecerdasan emosional yang baik pula. Menurut Goleman (2015), kemampuan karyawan untuk bertindak ditentukan oleh lebih dari sekedar kemampuan mereka untuk bekerja dengan sempurna, itu juga ditentukan dengan kemampuan mereka bekerja tanpa kesalahan, serta oleh kemampuan mereka mengendalikan dan menontrol diri dan menjalin hubungan dengan orang lain. Agustian (2017) memaparkan terdapat banyak mereka yang mempunyai kecerdasan otak saja, dia mempunyai gelar tinggi, tetapi tidak dapat dipastikan akan berhasil dalam pekerjaan. Bahkan banyak orang hanya memiliki pendidikan formal rendah yang lebih berhasil. Pengembangan kecerdasan emosional karyawan, termasuk ketahanan, inisiatif, optimisme, dan kemampuan beradaptasi, sama pentingnya ditempat kerja dengan kecerdasan intelektual, karena kecerdasan emosional mereka rendah, banyak orang yang berpendidikan menghadapi kesulitan dalam pekerjaan mereka dan orang lain bahkan dihentikan dari tenaga kerja.

Salah satu ciri kecerdasan emosional, menurut Sumiyarsih (2012), adalah mengetahui perasaan kita saat ini dan menggunakannya untuk mendorong *self awareness*, memiliki batasan nyata atas kesanggupan kita, juga mempunyai kepercayaan diri yang kuat.

Dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan sebagai karyawan wajib mempunyai kemahiran mengontrol, mengartikan juga mengimplementasikan Sejauh mana karyawan merasa kuat tentang sumber energi, pengetahuan, koneksi, dan

kekuatan di tempat kerja akan memengaruhi seberapa baik tujuan yang telah ditetapkan tercapai. Studi yang di laksanakan oleh (Lone et al 2020), (Sugiyardi,2023), (Wibowo,2020) mengklaim jika kecerdasan emosional mempunyai dampak baik terhadap kinerja karyawan. Jika seorang karyawan mempunyai kecerdasan emosional baik maka karyawan tersebut mampu berpikir kritis meski terdapat tekanan saat bekerja, bertindak sesuai etika, berpegang teguh pada prinsip juga mempunyai keinginan terhadap prestasi untuk menciptakan kerja yang baik.

Untuk memperkuat hasil observasi ini peneliti melakukan pra survey kepada 10 karyawan Bank Nagari Cabang Utama untuk mengetahui bagaimana Kecerdasan emosional karyawan dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Pra Survey Mengenai Kecerdasan Emosional Karyawan Bank Nagari Cabang Utama Padang

No	Pertanyaan	Jawaban		Jumlah karyawan
		Setuju	Tidak	
1	Saya mampu menanggapi kritik dan saran secara efektif	6	4	10
2	Saya mampu mengelola emosi saat bekerja	6	4	10

Sumber: Hasil pra survey pada 10 karyawan Bank Nagari Cabang Utama Padang, 2023

Berdasarkan hasil pra survey tentang kecerdasan emosional karyawan Bank Nagari Cabang Utama Padang dapat dilihat dari tabel diatas terdapat 6 dari 10 karyawan yang mampu menanggapi kritik dan saran secara efektif dan 6 dari 10 karyawan yang mampu mengelola emosi saat bekerja.

Perasaan seseorang terhadap pekerjaan mereka disebut kepuasan kerja. Pekerjaan dan bantuan karyawan akan muncul ketika seseorang di perusahaan memiliki perasaan senang dengan pekerjaannya. Karyawan yang mempunyai pikiran positif pada pekerjaannya akan mempunyai tingkat kepuasan kerja yang tinggi, sementara itu, jika hanya ada nilai negatif pikiran tentang pekerjaannya, maka tidak ada kebahagiaan dalam pekerjaan itu. Menurut Handoko (2020) Kepuasan kerja adalah seberapa baik pendapat karyawan tentang pekerjaan mereka, yang dapat dilihat dari bagaimana mereka berperilaku terhadap pekerjaan mereka dan semua hal lain yang di alami di lingkungan kerja mereka. Maka dari itu, kepuasan kerja juga terkait dengan rasa memiliki dan komitmen karyawan karena merupakan perasaan atau pandangan mereka tentang organisasi atau perasaan.

Menurut Sutrisno (2019) ada banyak faktor yang membuat karyawan merasa puas dalam apa yang mereka kerjakan, faktor itu seperti: kesempatan untuk maju, keamanan dalam kerja yang terjamin, kompensasi yang sesuai, kondisi yang baik dalam pekerjaan, dan komunikasi yang terjalin dengan lancar. Hasil dari studi yang dilakukan oleh (Ningsih,2021), (Adha dkk,2019) dan (Fahira dkk,2021) menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Mereka mengatakan bahwa tingginya peningkatan sebuah kepuasan kerja memiliki dampak pada tingginya kinerja karyawan.

Untuk memperkuat hasil observasi ini peneliti melakukan pra survey kepada 10 karyawan Bank Nagari Cabang Utama untuk mengetahui bagaimana kepuasan kerja karyawan dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Pra Survey Mengenai Kepuasan Kerja Karyawan Bank Nagari Cabang Utama Padang

No	Pertanyaan	Jawaban		Jumlah karyawan
		Setuju	Tidak	
1	Saya merasa memiliki tanggung jawab atas pekerjaan saya	7	3	10
2	Saya merasa puas terhadap kompensasi atau tunjangan yang diberikan terhadap kinerja saya	7	3	10

Sumber: Hasil pra survey pada 10 orang karyawan Bank Nagari Cabang Utama Padang

Berdasarkan hasil pra survey tentang kepuasan kerja pada Bank Nagari Cabang Utama Padang dapat dilihat pada tabel diatas membuktikan bahwa 7 dari 10 karyawan merasa memiliki tanggung jawab atas pekerjaannya dan 7 dari 10 karyawan merasa puas terhadap kompensasi dan tunjangan yang diberikan.

Karyawan Bank Nagari Cabang Utama Padang harus menerapkan kecerdasan spiritual, kecerdasan emosional dan kepuasan kerja mereka pada saat melayani nasabah yang ingin melakukan transaksi karena dengan banyaknya nasabah yang ada di bank nagari dapat membuat karyawan tersebut merasa lelah. Dengan menerapkan kecerdasan spiritual karyawan dapat menguatkan mental dan ketenangan pikiran karyawan dalam mengatasi tekanan kerja yang tinggi dan membuat karyawan fokus dalam pekerjaannya. Karyawan juga perlu menerapkan kecerdasan emosional dalam

menghadapi nasabah yang ada di bank nagari cabang utama padang, karena dapat membantu dalam mengelola emosi karyawan dengan baik, sehingga mereka dapat menjaga profesionalisme saat berurusan dengan beragam nasabah dan situasi yang ada dalam pekerjaan tersebut. Para karyawan juga di harapkan untuk tetap optimis dalam pekerjaan mereka karena dengan sikap optimis yang mereka pegang itu akan menimbulkan kepuasan dalam pekerjaan yang mereka kerjakan.

Maksud dari penelitian ini guna menggali pengaruh kecerdasan spritual, kecerdasan emosional dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Pada zaman globalisasi dan persaingan yang terus meningkat, kesuksesan sebuah perusahaan tidak hanya ditentukan oleh kecakapan teknis juga akademis para karyawan saja, tetapi bisa juga dari kemampuan karyawan dalam menggunakan kecerdasan spiritual, kecerdasan emosional dan kepuasan kerja yang akan menyimpulkan hasil yang memuaskan pada pekerjaan karyawan tersebut. Maka penulis lakukan penelitian dengan mengambil sampel pada karyawan bank nagari cabang utama padang dengan judul; **“PENGARUH KECERDASAN SPIRITUAL, KECERDASAN EMOSIONAL DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN STUDI PADA KARYAWAN BANK NAGARI CABANG UTAMA PADANG”**.

1.2. Rumusan Masalah

Dengan memperhatikan secara seksama seluruh uraian yang tercakup dalam latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan pada Karyawan Bank Nagari Cabang Utama Padang?
2. Bagaimanakah pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada Karyawan Bank Nagari Cabang Utama Padang?
3. Bagaimanakah pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Karyawan Bank Nagari Cabang Utama Padang?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah diatas adalah :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan pada Karyawan Bank Nagari Cabang Utama Padang?
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada Karyawan Bank Nagari Cabang Utama Padang?
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Karyawan Bank Nagari Cabang Utama Padang?

1.4. Manfaat Penelitian

Dibawah ini merupakan beberapa manfaat penulisan penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu menyumbang manfaat dan bisa dijadikan rujukan dalam penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan fenomena yang diteliti. Serta juga dapat memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan dalam bidang ilmu manajemen

2. Manfaat Empiris

Diharapkan nantinya penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi, saran dan juga sebagai acuan terkait pengaruh Kecerdasan Spiritual, Kecerdasan Emosional, Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Bank Nagari Cabang Utama Padang.

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dibatasi hanya pada karyawan Bank Nagari Cabang Utama Padang yang menjadi sampel, dengan variabel penelitian berupa kecerdasan spiritual, kecerdasan emosional dan kepuasan kerja sebagai variabel independen (X), kemudian dilengkapi dengan variabel kinerja karyawan sebagai variabel dependen (Y).

1.6. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini penulis menguraikan dalam lima bab yang terbagi menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

a. **BAB I PENDAHULUAN**

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

b. **BAB II TINJAUAN LITERATUR**

Bab ini menjelaskan landasan teori yang diambil dari berbagai sumber sebagai acuan penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, juga kerangka konseptual.

c. **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menelaskan tentang desain penelitian yang berisi tentang pembahasan desain penelitian populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional, jenis data yang digunakan, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

d. **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi pengolahan dan analisis data primer yang dikumpulkan untuk selanjutnya hasil temuan dibahas guna menjawab tujuan penelitian

e. **BAB V PENUTUP**

Merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan, keterbatasan penelitian, implikasi dan saran dari hasil penelitian.