

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Organisasi atau perusahaan yang didalamnya terdiri dari manusia (sumber daya manusia) mereka memiliki kepribadian yang beda-beda antara satu dengan lainnya, kepribadian yang baik sangat di perlukan dalam bekerja, menyatakan kepribadian adalah sekumpulan cara bagaimana seseorang individu bereaksi dan berinteraksi dengan orang lain, kepribadian merupakan salah satu faktor paling penting bagi individu, karena kepribadian menentukan bagaimana seseorang berpikir, berperilaku dan berperasa dalam berbagai situasi yang berbeda beda, dapat disimpulkan bahwa kepribadian adalah gambaran diri seorang individu yang dilihat dari cara berpikir, berperilaku, berperasa dan berinteraksi dengan orang lain, perbedaan kepribadian antar karyawan hendaknya mendapatkan perhatian, karena hal ini sangat berhubungan dengan kecerdasan emosional dalam menjalankan pekerjaannya (Hanggraeni, 2011:19).

Kecerdasan emosional sangat dibutuhkan apabila semakin sulit pekerjaan yang dihadapi, kecerdasan emosional yang baik berpengaruh dalam dunia kerja untuk mencapai sasaran tujuan perusahaan/organisasi, karena kekurangan kecerdasan emosional dapat menyebabkan orang terganggu dalam menggunakan keahliannya, kecerdasan emosi merupakan wacana yang baru dalam bidang ilmu psikologi setelah bertahun tahun masyarakat sangat meyakini bahwa faktor penentu keberhasilan hidup seseorang adalah IQ, berdasarkan penelitian dalam bidang psikologi bahwa kemampuan yang dimiliki oleh seseorang tidak hanya diukur berdasar pada kecerdasan logis dan linguistik saja namun terdapat kecerdasan lain yang mampu membuka pemikiran banyak orang mengenai faktor keberhasilan dalam hidup salah satunya adalah kecerdasan emosional, oleh karena itu prestasi yang diperoleh dalam pekerjaan salah satunya dipengaruhi oleh kecerdasan emosional (Wibowo, 2011:2). Dalam melaksanakan pekerjaannya kecerdasan emosional dapat juga mengatasi masalah atau stres karena dapat mengatur emosi diri sendiri sehingga mudah menyelesaikan masalah.

Stres adalah suatu kondisi dinamik yang di dalamnya individu menghadapi peluang, kendala, atau tuntutan yang terkait dengan apa yang sangat diinginkannya dan hasilnya dipersepsikan tidak pasti tetapi penting banyak faktor yang dapat menimbulkan stres bagi karyawan dalam bekerja di perusahaan, tekanan untuk menghindari kesalahan atau menyelesaikan tugas dalam kurun waktu yang terbatas, beban kerja yang banyak, pimpinan yang tidak peka serta rekan kerja yang tidak menyenangkan merupakan contoh hal yang dapat menimbulkan stres kerja (Robbins, 2008 : 793).

Kinerja karyawan didalam suatu organisasi harus diperhatikan, peningkatan kinerja karyawan secara perorangan akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan, yang dikaitkan dalam pencapaian target perusahaan, kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan), pengertian ini menunjukkan bahwa seorang karyawan dapat saja memberikan kontribusi negative kepada satuan unit kerjanya, berupa kepribadian yang rendah, ketelitian kerja yang dibawah standar, yang mempengaruhinya seperti kepribadian, kecerdasan emosional dan stress kerja (Sedarmayanti, 2011:260).

Penelitian (Sulistio, 2016) bahwa variabel kepribadian menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan dalam penelitian (Bambang, 2013) yang menjelaskan *Emotional Quotient* dan stres kerja secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya jika karyawan memiliki *Emotional Quotient* yang tinggi, maka akan memberikan manfaat dan nilai yang positif dalam peningkatan kinerja karyawan. Dalam penelitian (Setyaningrum, 2016) bahwa variabel kecerdasan emosional memiliki pengaruh signifikan secara parsial maupun simultan terhadap kinerja karyawan. (Sulistio, 2016) juga mengatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan tentang pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Selain kecerdasan emosional, stress kerja dapat mempengaruhi kinerja, stres kerja mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai (Efendi, 2016) berbeda dalam

penelitian (Savira, 2014) yang menunjukkan variabel stres kerja berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai. Berdasarkan kajian penelitian terdahulu menunjukkan adanya perbedaan hasil temuan penelitian, oleh karena itu peneliti terdorong untuk meneliti kembali tentang pengaruh kecerdasan kepribadian, emosional, stress kerja terhadap kinerja.

PT. Bank BNI Syariah adalah Bank yang mengalami kemajuan yang sangat pesat dari tahun ke tahun, meskipun banyak Bank Syariah yang berdiri dan persaingannya sangatlah ketat tetapi PT. Bank BNI Syariah mampu mencetak atau meraih banyak penghargaan yakni *The Most Favourite Bank For Sharia Financing – Housing Estate Favourite KPR Awards 2014*, Anugerah Perbankan Indonesia 2015 – peringkat I (*Risk Management – Economic Review*), Indonesia *Service Quality Award 2016 Category Sharia Banking*. PT Bank BNI Syariah adalah salah satu bank milik pemerintah yang memiliki jaringan usaha seluruh wilayah Indonesia dan telah beroperasi di kota Jember.

PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Jember merupakan salah satu Bank yang dalam setiap pelayanan dituntut memiliki kepribadian yg baik, etika yang baik, ramah, berpengetahuan keislaman dan tanggap sangat diperlukan sehingga dapat mempengaruhi loyalitas nasabah dalam bank tersebut. Berdasarkan hasil Observasi pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Jember ditemukan adanya permasalahan terkait Sumber Daya Manusia, dimana kinerja pegawai belum optimal ditandai dengan kondisi karyawan/karyawati PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Jember dimana peran kepribadian seperti jujur, disiplin dan tanggung jawab sangat diperlukan. Hal ini terjadi pada kinerja karyawan yang masih menunda-nunda pekerjaan sehingga pekerjaan tidak selesai tepat waktu. Kecerdasan emosional sangat membantu disetiap individu karyawan karena tingkat kecerdasan emosional yang tinggi meningkatkan kualitas kinerja kerja karyawan, sebaliknya Kecerdasan emosional yang rendah dari sebagian karyawan mengakibatkan menurunnya kualitas kinerja kerja karyawan pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Jember. *EQ* diperlukan dalam segala jenis pekerjaan. Selain itu, *EQ* dapat meredam atau bahkan mencegah terjadinya stres dalam pekerjaan sehingga kinerja kerja karyawan dapat dipertahankan dengan baik. Salah

satu stres yang mungkin terjadi karyawan/karyawati PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Jember mengalami tuntutan pekerjaan yang cukup tinggi, selain itu banyaknya pekerjaan mengakibatkan waktu istirahat berkurang dan merasa jenuh dengan pekerjaannya.

Table 1.1

Data Absensi Karyawan PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Jember 4 Bulan Terakhir 2017

Bulan	Tahun	Tenaga Kerja (Orang)	Jumlah Hari Kerja dalam sebulan	Total Hari Kerja	I	SK	IB	CT	TB	CN	Jumlah Absensi dalam sebulan	Tingkat Absensi (%)
Agustus	2017	39	22	858	7	1	23	10	1	3	45	0,052
September	2017	39	19	741	6	1	20	29	6	-	62	0,083
Oktober	2017	38	21	798	8	2	20	15	5	-	50	0,063
November	2017	39	21	819	11	5	-	10	20	-	46	0,056

Sumber : Data Primer 2017

Absensi Meliputi : Ijin Cuti, Sakit, Tugas Belajar, Istirahat Bersalin, Cuti Tahunan, Tanpa Keterangan, Cuti Nikah, Terlambat.

Total Hari Kerja dapat dihitung dengan rumus :

Total Hari Kerja = Jumlah Hari Kerja x Jumlah Karyawan

Menurut Hasibuan (2010) besarnya tingkat absensi di atas dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Tingkat Absensi} = \frac{\text{Absensi}}{\text{Total Hari Kerja}} \times 100\%$$

Tabel diatas terlihat bahwa tingkat absensi karyawan PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Jember periode bulan agustus 2017 sampai dengan November 2017. Data yang di dapat peneliti hanya 4 bulan absensi karyawan, karena data 4 bulan sudah memperlihatkan data absensi yang bervariasi. Data di atas terlihat absensi tertinggi terjadi pada bulan September 2017 dengan jumlah hari absensi sebanyak 62 hari. Jumlah absensi terendah terjadi pada bulan agustus 2017 dengan jumlah hari absensi sebanyak 45 hari.

Dari data diatas bisa dilihat bahwa dengan adanya karyawan yang tidak masuk kerja disebabkan karena salah satu diantara Ijin Cuti, Sakit, Tugas Belajar, Istirahat Bersalin, Cuti Tahunan, Tanpa Keterangan, Cuti Nikah, Terlambat bisa membuat tugas pekerjaan individu karyawan menjadi banyak jika tidak ada posisi yang menggantikan bagian pekerjaan dan pekerjaan bisa menumpuk, hal ini bisa menjadi tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan, oleh karena itu peran kecerdasan emosional yg baik sangat membantu menyelesaikan pekerjaan sedangkan kecerdasan emosional yang rendah akan sulit menyelesaikan pekerjaan dan untuk sebagian individu karyawan bisa mengakibatkan stres karena tuntutan pekerjaan yang banyak.

Dari fenomena diatas dapat dikatakan bahwa kinerja PT. BNI Syariah Kantor Cabang Jember sudah baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan, meskipun demikian harus bisa lebih di tingkatkan lagi. Untuk meningkatkan kinerja karyawan dapat dilakukan dengan mencari pokok permasalahan mengenai manajemen sumber daya manusia yang didalamnya terdapat faktor kepribadian, kecerdasan emosional dan stres kerja. Dari permasalahan ini peneliti tertarik untuk melakukan analisis adanya suatu **Pengaruh Dari Kepribadian, Kecerdasan Emosional Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Jember.**

1.2 Perumusan Masalah

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

- a. Bagaimana pengaruh kepribadian terhadap kinerja karyawan di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Jember ?
- b. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Jember?
- c. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Jember?

- d. Bagaimana pengaruh kepribadian, kecerdasan emosional, dan stres kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Sesuai dengan masalah yang telah dirumuskan dan diidentifikasi, maka diperoleh tujuan penelitian yaitu :

- a. Untuk menguji pengaruh kepribadian terhadap kinerja karyawan di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Jember.
- b. Untuk menguji pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Jember.
- c. Untuk menguji pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Jember.
- d. Untuk menguji pengaruh kepribadian, kecerdasan emosional, dan stress kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian adalah dampak dari terciptanya tujuan. Adapun manfaat yang penulis harapkan dalam penelitian ini adalah :

- a. Manfaat bagi perusahaan :
 1. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai pertimbangan bagi manajemen perusahaan untuk mendorong agar karyawan mencapai kinerja yang lebih baik.
 2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan untuk pengembangan dan pembinaan sumber daya manusia perusahaan.
- b. Manfaat bagi peneliti :
 1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti untuk menambah wawasan dalam berfikir dan mengembangkan

pengetahuan penulis sesuai dengan disiplin ilmu yang dipelajari dibangku perkuliahan.

c. Manfaat bagi pembaca :

1. Menambah sumber referensi bagi para pembaca untuk melengkapi penulisan karya ilmiah

