

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam menghadapi arus globalisasi sumber daya manusia memegang peranan penting dalam aktivitas atau kegiatan perusahaan. Dengan semakin berkembangnya peran sumber daya manusia yang ada di dalam perusahaan, maka akan menghasilkan sebuah organisasi yang berkompeten dalam tim bekerja. Manajemen sumber daya manusia pada umumnya untuk memperoleh kinerja karyawan yang setinggi-tingginya, hubungan kerja yang serasi di antara para karyawan dan penyatu paduan sumber daya secara efektif atau tujuan efisiensi dan kerja sama sehingga diharapkan akan meningkatkan produktivitas kerja (Sunyoto, 2012).

Untuk memberikan daya tarik organisasi, perlu dilakukan pengembangan sumber daya. Menurut Dessler (2006), pengembangan sumber daya manusia diartikan sebagai usaha untuk meningkatkan prestasi individu saat ini atau mendatang dengan menanamkan pengetahuan dan peningkatan keterampilan. Pengembangan biasanya berhubungan dengan peningkatan kemampuan intelektual atau emosional yang diperlukan untuk menunaikan pekerjaan yang lebih baik.

Pengembangan berpijak pada fakta bahwa seorang karyawan akan membutuhkan pengetahuan, keahlian, dan kemampuan yang berkembang supaya bekerja dengan baik dalam sukses posisi yang dijalani selama karirnya. Seorang

karyawan yang memiliki kinerja yang baik akan memberikan dampak baik pula terhadap perkembangan perusahaannya. Kategori karyawan yang baik dapat di indikasikan dengan seorang karyawan yang memiliki kecerdasan emosional.

Aktivitas dunia kerja yang selalu dipenuhi dengan berbagai tugas dan kegiatan yang padat, kadang akan memberikan aura negatif terhadap emosional karyawan sendiri dan pada saat inilah kecerdasan emosional seorang karyawan dibutuhkan agar konflik maupun stres dalam bekerja bisa dihindari dan kinerja karyawan pun bisa stabil.

Stres dan konflik dapat terjadi dalam berbagai konteks organisasi, misalnya di industri perbankan. Dengan rutinitas kerjanya yang padat dan bekerja dengan sistem cepat, menuntut karyawan untuk bekerja lebih cekatan di dalam industri perbankan. Kondisi seperti inilah yang kadang akan menuju konflik dan stres dalam bekerja karena dengan semakin banyaknya tugas yang diberikan membuat mereka kewalahan dalam menyelesaikan tugas tersebut. Saat inilah fungsi kecerdasan emosional akan berguna untuk menetralkan situasi yang sedang terjadi.

Goleman (1997) mengatakan, bahwa emosi berperan besar terhadap suatu tindakan bahkan dalam pengambilan keputusan “rasional”. Kecerdasan emosional yang tinggi akan membantu individu dalam mengatasi konflik secara tepat dan menciptakan kondisi kerja yang menggairahkan sehingga menghasilkan prestasi kerja yang tinggi pula. Sedangkan kecerdasan emosional yang rendah akan berdampak buruk pada mereka, karena individu kurang dapat mengambil keputusan secara rasional dan tidak bisa menghadapi konflik secara tepat sehingga menimbulkan stres dalam bekerja.

Masalah stres kerja di dalam organisasi menjadi gejala yang penting diamati sejak mulai timbulnya tuntutan untuk efisien di dalam pekerjaan. Setiap tenaga kerja bekerja sesuai dengan perannya dalam organisasi. Namun demikian tenaga kerja tidak selalu berhasil untuk memainkan perannya tanpa menimbulkan masalah. Dan salah satu masalah yang ditimbulkan adalah konflik peran.

Variabel lain yang mempengaruhi kinerja adalah konflik. Hubungan konflik terjadi ketika ketidaksesuaian antarpribadi ada di antara anggota tim, sedangkan konflik tugas ada di mana anggota tim tidak setuju tentang bagaimana untuk melakukan tugas pekerjaan, terlepas apakah perbedaan itu nyata atau dirasakan (De Dreu, Harinck, dan Van Vianen 1999; Hon 2012). Dengan terciptanya konflik dalam bekerja, maka akan berdampak buruk terhadap kinerja karyawan.

Kinerja karyawan yang sering disebut juga prestasi kerja merupakan suatu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2005). Baik atau tidaknya suatu perusahaan itu jelas tergantung pada baik tidaknya kinerja yang ada di dalam organisasi. Mathis dan Jackson (2006) juga menjelaskan, bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan. Jika kinerja karyawan bagus maka tujuan perusahaan pun akan terwujud.

Salah satu cara yang dilakukan BRI untuk selalu meningkatkan kinerja mereka adalah seperti menggelar kegiatan Forum Peningkatan Kinerja (FPK). Ini merupakan kegiatan rutin yang dilaksanakan setiap tahun oleh Bank BRI (Persero) Tbk dengan tujuan untuk meningkatkan produktivitas kerja para

karyawan Bank BRI agar target atau sasaran yang direncanakan dapat tercapai dengan maksimal. Kegiatan ini seperti melakukan *out bond* yang bertujuan untuk meningkatkan kerjasama antar tim dan saling memberikan kepercayaan antar rekan kerja. Akhirnya pun kegiatan FPK ini bisa untuk menguatkan ikatan kekeluargaan antar semua karyawan yang akan membuat semangat untuk saling bekerjasama dalam dunia kerja.

Dari penjelasan diatas dapat dicermati bahwa peran kinerja karyawan sangat dibutuhkan untuk mencapai tujuan perusahaan dan peran kecerdasan emosional menjadi bagian yang sangat penting yang mendasari individu atau seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Dengan adanya kecerdasan emosional, konflik dan stres dalam bekerja tidak akan terjadi.

Secara keseluruhan dalam penulisan penelitian ini lebih memfokuskan permasalahan pada kondisi yang dialami oleh karyawan atau karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Padang, dimana dengan rutinitas kerja yang padat dan bekerja dengan sistem cepat, maka para karyawan dituntut untuk lebih cekatan dalam bekerja, disinilah peran kecerdasan emosional akan mempengaruhi kinerja karyawan.

Penelitian menguji faktor - faktor yang di anggap dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam konteks organisasi perbankan. Faktor - faktor tersebut meliputi kecerdasan emosional, konflik kerja, dan stres kerja ( Gambar : 2.1. Kerangka Model Konseptual ).

## **1.2 Perumusan Masalah**

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

- a. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Padang?
- b. Bagaimana pengaruh konflik terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Padang?
- c. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Padang?
- d. Bagaimana pengaruh antara kecerdasan emosional dan konflik terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Padang?
- e. Bagaimana pengaruh antara konflik dan stres kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Padang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan masalah yang telah dirumuskan dan diidentifikasi, maka diperoleh tujuan penelitian yaitu untuk:

- a. Untuk menguji pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Padang.
- b. Untuk menguji pengaruh konflik terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Padang.

- c. Untuk menguji pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Padang.
- d. Untuk menguji pengaruh antara kecerdasan emosional dan konflik terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Padang.
- e. Untuk menguji pengaruh antara konflik dan stres kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Padang.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang penulis harapkan dari penelitian ini adalah:

- a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai pertimbangan bagi manajemen perusahaan untuk mendorong agar karyawan mencapai kinerja yang lebih baik.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan untuk pengembangan dan pembinaan sumber daya manusia.
- c. 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.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai penelitian ini, penulisan akan disusun sebagai berikut :

### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB 2 : TINJAUAN LITERATUR**

Menjelaskan Pengertian Kecerdasan Emosional, Aspek Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Emosional di Tempat Kerja, Pengertian Konflik, Pandangan Tentang Konflik, Penyebab Konflik Kerja, Indikator - Indikator Konflik Kerja, Jenis Konflik, Metode Penyelesaian Konflik, Pengertian Stres Kerja, Gejala - gejala Stres Kerja, Penyebab Stres Kerja, Pendekatan Stres Kerja, Kinerja Karyawan, Aspek - aspek Kinerja, Faktor - faktor yang Mempengaruhi Kinerja, Penelitian Terdahulu dan Pengembangan Hipotesis, dan Kerangka Pemikiran.

### **BAB 3 : METODE PENELITIAN**

Menjelaskan tentang Desain Penelitian, Populasi dan Sampel Penelitian, Jenis Data yang digunakan, Teknik Pengumpulan Data, Variabel Penelitian, Definisi Operasional Variabel, Instrumen Penelitian, Teknik Pengolahan Data dan Metode Analisis yang digunakan.

#### **BAB 4: ANALISI DATA DAN PEMBAHASAN**

Menjelaskan tentang Deskripsi Objek Penelitian, Analisis Data, Menilai *Outer Model* atau *Measurement Model*, *Discriminant Validity*, Mengevaluasi *Reliability* dan *Average Variance Extracted (AVE)*, Pengujian Model Struktural (*Inner Model*), Pengujian Hipotesis, Pembahasan dan Implikasi Penelitian.

#### **BAB 5: PENUTUP**

Menjelaskan tentang Kesimpulan, Keterbatasan dan Saran.