

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Begitu pentingnya peran sumber daya manusia dalam menentukan keberhasilan perusahaan, maka organisasi harus mampu mewujudkan keinginan dan kebutuhan karyawan melalui pemberian motivasi sehingga dapat mencapai kinerja yang tinggi. Setiap manajer perlu memprediksi adanya usaha pengembangan keterampilan dan kemampuan manajerial untuk memberikan motivasi kepada bawahannya.

Manajer memiliki tanggung jawab dalam membantu dan mempengaruhi tingkah laku bawahannya agar mereka dapat melaksanakan tugas secara efektif dan efisien. Dengan demikian keberhasilan manajer memotivasi bawahannya tergantung pada bagaimana manajer memahami motif para karyawannya. Dalam hal ini, perusahaan bukan saja mengharapkan karyawan mampu, cakap dan terampil, tetapi yang terpenting mereka mau bekerja giat dan berkeinginan untuk mencapai hasil kinerja yang maksimal (Hasibuan, 2007).

Kinerja karyawan erat kaitannya dengan penilaian kinerja, untuk itu penilaian kinerja karyawan perlu dilakukan oleh suatu organisasi atau karyawan. Keberhasilan seorang pemimpin dalam menerapkan kepemimpinannya yang optimal serta motivasi kerja yang tinggi akan menghasilkan kinerja untuk mencapai tujuan perusahaan. Kinerja adalah

sebuah aksi, bukan kejadian. Aksi kinerja itu sendiri terdiri dari banyak komponen dan bukan merupakan hasil yang dapat dilihat pada saat itu juga. Pada dasarnya kinerja merupakan sesuatu yang bersifat individual, setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan berbeda dalam mengerjakan tugasnya. Kinerja tergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha, dan kesempatan yang diperoleh akan dilakukan dan tidak dilakukan dengan karakteristik kinerja individu. Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan antara lain : kecerdasan emosional, *organizational citizenship behavior* dan komitmen organisasi.

Faktor pertama yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu kecerdasan emosional. Menurut Salovey dan Mayer (2004) kecerdasan emosi yaitu, kemampuan memahami perasaan sendiri dan orang lain, serta memanfaatkan perasaan tersebut menuntun pikiran dan perilaku. Hal tersebut mengisyaratkan bahwa, orang yang memiliki kecerdasan emosi yang tinggi, akan memiliki kemampuan yang tinggi pula dalam mengetahui, dan memahami emosi sendiri dan orang lain, serta mengarahkan pikiran dan perilakunya.

Faktor kedua yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu *organizational citizenship behavior*. Perilaku dari karyawan yang diharapkan oleh organisasi, dan sebagai tuntutan organisasi bukan hanya kepribadian *in role*, namun kepribadian *extra role* yang diartikan *Organizational Citizenship Behavior*, (Ulrich dalam Kelana, 2009). *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), memberikan kontribusi bagi

organisasi berupa peningkatan produktivitas rekan kerja, peningkatan produktivitas manajer, menekan sumber daya dalam manajemen serta organisasi secara utuh, memelihara kegunaan organisasi, sangat efektif untuk mengkoordinasikan aktivitas kelompok, menaikkan kemampuan organisasi agar menarik dan melindungi karyawan terbaik, menaikkan stabilitas kerja organisasi, menaikkan keahlian organisasi agar menyesuaikan dengan peralihan lingkungan, (Podsakoff dan Mackenzie dalam Kelana, 2009). Dimensi *organizational citizenship behavior* dapat terdiri dari : *altruisme* (perilaku membantu orang lain), *conscientiousness* (kesadaran diri), *civic virtue* (kualitas perilaku yang tinggi terhadap fungsi dalam organisasi), *courtesy* (baik dan sopan terhadap orang lain) dan *sportmanship* (sportif).

Faktor ketiga yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu komitmen organisasi. Komitmen merupakan hal yang berlaku umum, tanpa memandang umur, jenis kelamin, pendidikan, jabatan, gaji, status sosial dan lain-lain. Komitmen organisasi mengacu pada tingkat keterlibatan individu dengan organisasinya yang dikarakteristikan dengan 3 faktor yaitu penerimaan dan kepercayaan akan tujuan dan nilai yang dianut organisasi, kesediaan untuk menggunakan seluruh kemampuan guna kemajuan organisasi, dan keinginan untuk tetap berada atau bekerja dalam organisasi (Panggabean, 2001). Komitmen organisasi memegang peranan penting dalam pencapaian tujuan organisasi, intensitas komitmen antara karyawan yang satu dengan lainnya di organisasi.

Penelitian ini dilakukan di Bank Bukopin Cabang Semarang disebabkan karena adanya fenomena atau permasalahan yaitu target yang ditetapkan pihak manajemen tidak tercapai seperti tampak pada tabel berikut :

Tabel 1.1
Data Target dan Realisasi Kredit Nasabah Bank Bukopin Cabang Semarang
Tahun 2012-2016

Tahun	Target Kredit (dalam Rp)	Realisasi Kredit (dalam Rp)	Pencapaian Target (%)
2012	689.094.000.000	433.578.000.000	62,92%
2013	725.644.000.000	540.097.000.000	74,43%
2014	974.186.000.000	702.973.000.000	72,16%
2015	1.016.220.000.000	710.033.000.000	69,87%
2016	1.006.435.000.000	490.436.000.000	48,73%

Sumber : Bank Bukopin Cabang Semarang, 2017

Dari tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa target kredit nasabah tidak mampu tercapai pada periode 2012-2016. Apabila target tidak terpenuhi selama beberapa bulan maka manajemen akan mengevaluasi kembali bagaimana kinerja karyawan tersebut. Karyawan bisa saja diberikan surat peringatan apabila target tidak terpenuhi selama 6 bulan berturut-turut, mengingat sebagian besar karyawan merupakan tenaga outsourcing.

Untuk mengetahui bagaimana cara bagian SDM menganalisis penyebab kinerja karyawan yang belum optimal maka dengan ini mengambil judul “Kecerdasan Emosional, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan Komitmen Organisasi Sebagai Penentu Kinerja SDM (Studi Pada Bank Bukopin Cabang Semarang)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan tabel diatas maka rumusan masalah penelitian ini yaitu bagaimana agar kinerja karyawan Bank Bukopin Cabang Semarang dapat optimal? Dari rumusan masalah tersebut maka pertanyaan penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan?
2. Bagaimana pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan?
3. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini antara lain:

1. Menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.
2. Untuk menganalisis pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan.
3. Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan.

1.4 Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

Memberikan pengetahuan dan aplikasi teoritis dalam menganalisis pengaruh kecerdasan emosional, *organizational citizenship behavior* dan komitmen organisasi terhadap terhadap kinerja karyawan.

b. Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis yang diperoleh dalam penelitian ini dapat digunakan di lingkungan perusahaan untuk merumuskan informasi tentang pengaruh kecerdasan emosional, *organizational citizenship behavior* dan komitmen organisasi terhadap terhadap kinerja karyawan.