

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Manusia sebagai unsur yang paling penting tentunya memiliki peran yang sangat penting pula dalam kehidupan, terutama dalam ruang lingkup organisasi atau perusahaan. Manusia dengan segala potensi yang dimilikinya dapat dijadikan sebagai kekayaan (*asset*) yang harus di optimalkan untuk dapat berguna sebagai penunjang dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Hery (2019: 2) menjelaskan bahwa kualitas perusahaan atau organisasi sangat bergantung pada kualitas orang-orang yang berada di dalamnya. Manajemen sumber daya manusia hadir untuk memastikan apakah suatu perusahaan atau organisasi memiliki tenaga kerja yang berkualitas atau tidak karena untuk mendapatkan dan mempertahankan karyawan yang kompeten sangat penting bagi kesuksesan dan masa depan perusahaan ataupun organisasi.

Menurut Sinambela (2016: 9) menjelaskan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan pengelolaan sumber daya manusia sebagai sumber daya atau *asset* utama melalui penerapan fungsi manajemen maupun fungsi operasional sehingga tujuan organisasi yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan baik. Suksesnya sebuah organisasi atau perusahaan ditentukan oleh kinerja karyawannya. Kinerja karyawan sangat bergantung pada tingkat semangat kerja karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab dalam perusahaan.

Semangat kerja merupakan salah satu bentuk kekuatan psikologis yang berkaitan dengan kemauan dan keinginan dalam bekerja. Semangat kerja ini timbul

karena adanya dorongan yang berdampak positif dan menunjukkan kegairahan dalam melaksanakan suatu pekerjaan sehingga suatu pekerjaan berjalan dengan lancar. Menurut Hasibuan dalam Sylvia dan Sitio (2020: 38) menjelaskan bahwa semangat kerja merupakan keinginan dan kesungguhan seseorang untuk mengerjakan pekerjaannya dengan baik serta berdisiplin untuk mencapai prestasi kerja yang maksimal.

Zaman sekarang, semua tata kelola kehidupan berkaitan erat dengan uang (finansial). Jika tidak bekerja maka tidak memiliki uang meskipun uang itu ada. Perubahan zaman menjadi lebih modern mendorong manusia untuk bertindak lebih maju dan berusaha menciptakan inovasi-inovasi terbaru. Salah satunya adalah terbentuknya lembaga keuangan. Salah satu contoh lembaga keuangan yang sudah menjadi pembicaraan utama dalam masyarakat adalah Perbankan. Dengan adanya perbankan, manusia menciptakan uang sebagai alat tukar dalam transaksi jual beli. Tidak hanya itu, banyak sekali hal-hal yang berkaitan dengan perbankan misalnya sebagai sarana pinjaman kredit rumah, kredit kendaraan, menabung, dan lain sebagainya.

Saat ini, perbankan sudah menyebar diseluruh penjuru dunia. Di Indonesia saja perbankan sudah hampir menyebar di setiap wilayah kabupaten/ kota. Salah satu upaya penyebaran perbankan ke setiap wilayah kabupaten/ kota melalui penetapan Kantor Cabang. Salah satu perbankan yang memiliki kantor cabang adalah Bank Tabungan Negara (BTN). Bank BTN merupakan bentuk Perseroan dan juga merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang Perbankan. Bank BTN merupakan perbankan spesialis kredit rumah yang

menawarkan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) yang mana masyarakat yang belum memiliki rumah dapat menabung dan kredit rumah. Semakin bertambahnya tahun, semakin banyak pula masyarakat yang sadar akan perlunya rumah untuk memenuhi kebutuhan mereka. Maka persaingan antar bank semakin meningkat, mereka berlomba-lomba membuat produk-produk perbankan terbaik untuk dapat bersaing, sehingga para pekerja yang ada di perbankan dituntut untuk giat bekerja supaya mencapai target yang telah ditetapkan.

Tuntutan pekerjaan biasanya tidak selalu membuat para karyawan dapat melaksanakan pekerjaan sesuai dengan ketentuan. Semakin banyak nasabah atau masyarakat yang berbondong-bondong datang ke bank dengan keperluan yang berbeda-beda, maka semakin banyak dan semakin rumit pula pekerjaan yang diterima oleh setiap karyawan. Tak sedikit rasa cemas dan stres sering melanda mereka, apalagi bekerja di bidang keuangan seperti perbankan ini sangat membutuhkan ketelitian dan menguras otak. Perlu adanya kecerdasan emosi untuk melatih amarah ataupun gejolak emosi pada saat menghadapi pekerjaan. Untuk menghindari hal tersebut, perusahaan harus memberikan kesejahteraan berupa program kesejahteraan bagi karyawan supaya mereka mendapatkan kepuasan di luar upah atau gaji mereka dan tentunya perusahaan pula harus menyediakan fasilitas yang memadai bagi karyawannya agar karyawan merasa nyaman dan tidak jenuh dalam bekerja. Misalnya memberikan fasilitas koperasi, kantin, tempat ibadah, pelayanan kesehatan, dan lain sebagainya. Dengan begitu kesejahteraan karyawan pun terjamin.

Bahaudin (2019: 346) menjelaskan bahwa adanya keseimbangan antara emosi

dan rasio dalam bekerja. Artinya, harus ada kemampuan untuk dapat mengelola emosi menjadi sesuatu yang bermanfaat dan diperlukan pula keterampilan tersendiri serta dapat membandingkan mana yang perlu di dahulukan dan mana yang dapat dilakukan setelahnya. Selain itu, akan lebih baik lagi apabila mampu menyeimbangkan antara waktu bekerja dengan waktu untuk diri sendiri.

Fenomena lain yang sering dijumpai dalam dunia perbankan yaitu terkait waktu, dimana para karyawan biasanya sulit membagi waktu antara pekerjaan dengan urusan pribadi. Para karyawan wanita yang sudah menikah misalnya, mereka cenderung memiliki peran ganda yang mana harus mengurus pekerjaan di perusahaan dan harus mengurus keluarga dalam rumah tangganya. Untuk memberikan kelonggaran pekerjaan, perusahaan dapat menyediakan fasilitas dan pelayanan seperti penitipan anak untuk karyawan supaya mereka tidak perlu khawatir akan keadaan anaknya di rumah.

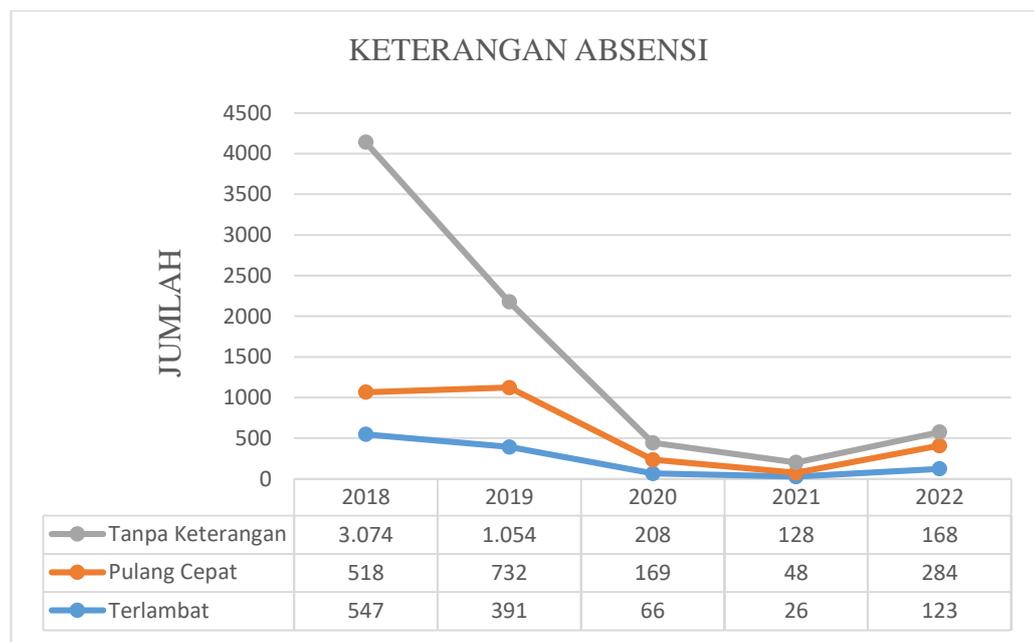
Salah satu dimensi yang dapat menjadi ukuran dalam penentuan semangat kerja dapat dilihat pada absensi karyawan. Berikut ini merupakan data rekapitulasi absensi karyawan Organik Bank BTN Kantor Cabang Tasikmalaya dari tahun 2018-2022.

**Tabel 1.1**  
**Rekapitulasi Absensi Karyawan Organik Bank BTN Kantor Cabang**  
**Tasikmalaya Tahun 2018-2022**

Tahun	Hari Kerja	Kehadiran	Tingkat Kehadiran (%)	Tingkat Ketidakhadiran (%)
2018	16.943	13.427	79,24	27,76
2019	19.123	17.041	89,11	10,89
2020	18.376	17.057	92,82	7,18
2021	18.994	17.396	91,58	8,42
2022	17.852	16.073	90,03	9,97

Sumber: Bank BTN Kantor Cabang Tasikmalaya Tahun 2023 (diolah kembali)

Dapat terlihat bahwa dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2022, jumlah absensi kehadiran karyawan organik Bank BTN Kantor Cabang Tasikmalaya mengalami fluktuasi, dan pada tahun 2022 tingkat kehadiran mengalami penurunan sebesar 1,55% dari tahun sebelumnya. Selain itu, penulis menemukan bahwa di tahun 2018 sampai dengan tahun 2022 tercatat masih banyak jumlah absensi tanpa keterangan (alfa) pada karyawan organik Bank BTN Kantor Cabang Tasikmalaya. Tidak hanya itu, penulis juga menemukan bahwa masih banyak pula jumlah terlambat dan pulang cepat yang dilakukan oleh karyawan organik Bank BTN Kantor Cabang Tasikmalaya. Hal tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.1 berikut:



Sumber: Bank BTN Kantor Cabang Tasikmalaya Tahun 2023 (diolah kembali)

**Gambar 1.1**  
**Rekapitulasi Jumlah Absensi Terlambat, Pulang Cepat, dan Tanpa Keterangan pada Karyawan Organik Bank BTN Kantor Cabang Tasikmalaya Tahun 2018-2022**

Berdasarkan Gambar 1.1, pada tahun 2022 jumlah absensi tanpa keterangan mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya. Kemudian, jumlah keterangan pulang

cepat dari tahun 2018 hingga tahun 2022 mengalami fluktuasi atau cenderung tidak tetap dan untuk keterangan pulang cepat paling banyak terjadi pada tahun 2019. Biasanya karyawan yang sering pulang cepat sebelum waktunya tiba, ada kemungkinan bahwa mereka merasa bosan dan tidak nyaman dalam bekerja. Selain itu, pada tahun 2022 jumlah keterangan terlambat mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya. Keterlambatan karyawan biasanya menunjukkan bahwa karyawan kurang bersemangat untuk berangkat kerja. Dengan demikian, hal tersebut dapat menjadi salah satu indikasi adanya masalah terkait semangat kerja pada karyawan organik Bank BTN Kantor Cabang Tasikmalaya.

Semangat kerja dapat diindikasikan ada keterkaitan dengan kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional (*Emotional Intelligence*) merupakan kemampuan menggunakan dan memahami emosi dengan tujuan untuk meningkatkan kesehatan fisik dan mental. Pentingnya kecerdasan emosional sangat bermanfaat bagi perusahaan, misalnya untuk membuat keputusan dan menyelesaikan masalah dengan lebih baik. Di sisi lain, apabila tingkat kecerdasan emosional rendah dan lebih condong ke efek negatif maka akan berpengaruh terhadap semangat kerja. Ketika karyawan merasa malas dan tidak bersemangat untuk bekerja, maka akan menimbulkan situasi seperti tidak bertanggung jawab terhadap pekerjaannya, gaya komunikasi akan berubah menjadi pasif maupun menjadi lebih agresif, terkadang menolak untuk diskusi atau kerja tim, terlalu kritis dan tidak mau menerima pendapat orang lain (egois), serta dapat melakukan tindak kekerasan jika tidak dapat mengontrol dirinya sendiri.

Selain karena adanya tingkat kecerdasan emosional yang berbeda-beda, sikap

dan perilaku karyawan dapat diperhatikan dari cara perusahaan memberikan kesejahteraan kepada karyawannya. Pentingnya program kesejahteraan dapat meningkatkan kinerja karyawan, mempertahankan karyawan yang berpotensi supaya tidak keluar atau pindah ke perusahaan lain, meningkatkan motivasi dan semangat karyawan dalam bekerja, serta dapat meningkatkan sikap loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Kesejahteraan yang diberikan oleh perusahaan sangat bermanfaat dan berarti sekali untuk memenuhi kebutuhan fisik dan mental karyawan. Maka dari itu, kesejahteraan karyawan dianggap penting dan ada kemungkinan saling berhubungan dengan kecerdasan emosi.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya bahwa program kesejahteraan sangat bermanfaat untuk memenuhi kebutuhan fisik dan mental, maka salah satu contoh sederhana yang harus diperhatikan oleh perusahaan terkait kesejahteraan karyawan adalah keseimbangan kehidupan kerja. Misalnya pada saat karyawan lembur, berarti waktu jam kerja karyawan mengalami penambahan atau adanya pergantian jadwal kerja. Situasi ini akan berdampak pada karyawan khususnya yang sudah berkeluarga (menikah), sebab waktu diluar jam kerja biasanya digunakan untuk berkumpul bersama dengan keluarga. Terkadang tuntutan pekerjaan yang mengakibatkan karyawan tidak fokus dan sulit untuk menyeimbangkan antara waktu kerja dengan waktu pribadi mereka seringkali membuat karyawan merasa malas untuk bekerja dan tidak memiliki semangat kerja. Jika karyawan tidak dapat menyeimbangkan antara waktu kerja dengan waktu pribadinya, maka yang akan terjadi adalah fenomena *work-life imbalance* atau adanya ketidakseimbangan antara kehidupan pribadi dengan pekerjaan. Dengan adanya ketidakseimbangan ini maka

timbulah rasa malas dan enggan untuk bekerja, sehingga dapat menaikkan tingkat absensi karyawan dan menurunnya semangat kerja. Oleh karena itu, untuk meminimalisir ketidakseimbangan tersebut maka perusahaan perlu memberikan kesejahteraan yang sesuai dengan kebutuhan karyawan. Dengan demikian, keseimbangan kehidupan kerja atau *work life balance* ini ada kemungkinan dapat berpengaruh terhadap semangat kerja, karena hal ini merupakan hal dasar yang perlu diperhatikan oleh perusahaan untuk meningkatkan kehidupan kerja perusahaan yang nyaman dan sejahtera, sehingga apa yang diharapkan oleh perusahaan dapat tercapai.

Semua hal-hal mengenai semangat kerja masih belum diketahui seberapa besar pengaruhnya dalam dunia perbankan, maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti terkait semangat kerja karyawan di perbankan khususnya di Bank BTN Kantor Cabang Tasikmalaya. Penulis ingin mengetahui pula sejauh mana pengaruh kecerdasan emosional, program kesejahteraan, dan keseimbangan kehidupan kerja terhadap semangat kerja karyawan organik Bank BTN Kantor Cabang Tasikmalaya. Hasil penelitian ini akan dituangkan dalam bentuk usulan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kecerdasan Emosional, Program Kesejahteraan, dan Keseimbangan Kehidupan Kerja Terhadap Semangat Kerja (Penelitian Terhadap Karyawan Organik Non Manajer Bank BTN Kantor Cabang Tasikmalaya)”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut maka identifikasi masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kecerdasan emosional karyawan organik non manajer Bank BTN Kantor Cabang Tasikmalaya.
2. Bagaimana program kesejahteraan karyawan organik non manajer Bank BTN Kantor Cabang Tasikmalaya.
3. Bagaimana keseimbangan kehidupan kerja karyawan organik non manajer Bank BTN Kantor Cabang Tasikmalaya.
4. Sejauh mana pengaruh kecerdasan emosional, program kesejahteraan, dan keseimbangan kehidupan kerja terhadap semangat kerja karyawan organik non manajer Bank BTN Kantor Cabang Tasikmalaya.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Kecerdasan emosional karyawan organik non manajer Bank BTN Kantor Cabang Tasikmalaya
2. Program kesejahteraan karyawan organik non manajer Bank BTN Kantor Cabang Tasikmalaya
3. Keseimbangan kehidupan kerja karyawan organik non manajer Bank BTN Kantor Cabang Tasikmalaya
4. Pengaruh kecerdasan emosional, program kesejahteraan, dan keseimbangan kehidupan kerja terhadap semangat kerja karyawan organik non manajer Bank BTN Kantor Cabang Tasikmalaya.

### **1.4 Kegunaan Hasil Penelitian**

Adapun kegunaan dan manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

## 1. Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan ilmu pengetahuan dan menjadi bahan informasi dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya kecerdasan emosional, program kesejahteraan, dan keseimbangan kehidupan kerja terhadap semangat kerja.

## 2. Terapan Ilmu Pengetahuan

### a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman dan juga menambah wawasan serta pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia khususnya kecerdasan emosional, program kesejahteraan dan keseimbangan kehidupan kerja terhadap semangat kerja.

### b. Bagi Pihak Kampus (Akademisi)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ragamnya jenis pengetahuan serta untuk memberikan manfaat yang berguna pada aspek akademik.

### c. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan dan masukan bagi perusahaan dalam upaya meningkatkan semangat kerja karyawan lebih baik.

### d. Bagi Pembaca dan Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi yang sekiranya dapat memberikan manfaat dan petunjuk untuk keperluan penelitian pada masalah yang sama atau sebagai penelitian lebih lanjut.

## **1.5 Lokasi Dan Waktu Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Kegiatan penelitian ini dilakukan di salah satu perbankan yang ada di wilayah Kota Tasikmalaya, yaitu di Bank BTN Kantor Cabang Tasikmalaya. Bank BTN Kantor Cabang Tasikmalaya ini beralamat di Jalan Sutisna Senjaya No. 101, Kota Tasikmalaya. Adapun mengenai peta lokasi dari Bank BTN Kantor Cabang Tasikmalaya sebagaimana terlampir.

### **1.5.2 Waktu Penelitian**

Penelitian dilaksanakan mulai dari bulan Agustus 2022. Adapun untuk lebih lengkapnya, sebagaimana terlampir.