

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

### 1.1.1 Profil Perusahaan

Bank adalah suatu badan usaha yang menghimpun dananya dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau dalam bentuk lainnya guna meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Adapun fungsi bank secara luas yaitu sebagai alat pemerintah untuk menjaga kestabilan ekonomi moneter dan keuangan sedangkan dalam arti sempit yaitu sebagai alat penarik uang kartal dan uang giral dari masyarakat dan menyalurkannya ke masyarakat (UU No.7 Tahun 1992).

Kondisi pertumbuhan perbankan di Indonesia selalu mengikuti perkembangan perekonomian negara yang dalam hal ini sangat dipengaruhi oleh globalisasi. Berikut total aset yang dimiliki oleh sepuluh bank ternama di Indonesia periode 2014-2016. Yono, Rudi. ([www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id), diakses pada 04 Mei 2017).

**Tabel 1.1**

#### **10 Bank dengan Aset Terbesar Hingga September 2014-2016**

<b>Nama Bank</b>	<b>Jumlah Aset Tahun 2014</b>	<b>Jumlah Aset Tahun 2015</b>	<b>Jumlah Aset Tahun 2016</b>
Bank Mandiri	798,19 triliun	Rp 905,76 triliun	Rp. 918,2 trilyun
BRI	705,29 triliun	Rp 802,30 triliun	Rp. 964 trilyun
BCA	537,21 triliun	Rp 584,44 triliun	Rp. 662,6 trilyun
BNI	408,05 triliun	Rp 456,46 triliun	Rp. 564,8 trilyun
Bank CIMB Niaga	227,73 triliun	Rp 244,28 triliun	Rp. 237 trilyun
Bank Danamon	194,37 triliun	Rp 195,01 triliun	Rp. 149, 4 trilyun
Bank Permata	185,37 triliun	Rp 194,49 triliun	Rp. 155,2 trilyun
Bank Panin	172,65 triliun	Rp 182,23 triliun	Rp. 183,7 trilyun
BTN	144,37 triliun	Rp 166,04 triliun	Rp. 214,2 trilyun
Bank Maybank Indonesia	142,43 triliun	Rp 153,92 triliun	Rp. 115 trilyun

*Sumber:* [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id), diakses pada 04 Mei 2017).

Namun, di tengah kondisi ini bank kelas kakap masih bisa menggenjot pertumbuhan aset. Berikut disajikan total aset yang dimiliki oleh 10 Bank ternama di Indonesia periode 2014-2015. Kumoro, H.S. ([www.kompas.com](http://www.kompas.com),

diakses pada 20 November 2016).

**Tabel 1.2**  
**10 Bank dengan Aset Terbesar Hingga September 2014-2015**

<b>Nama Bank</b>	<b>Jumlah Aset Tahun 2014</b>	<b>Jumlah Aset Tahun 2015</b>
Bank Mandiri	798,19 triliun	Rp 905,76 triliun
BRI	705,29 triliun	Rp 802,30 triliun
BCA	537,21 triliun	Rp 584,44 triliun
BNI	408,05 triliun	Rp 456,46 triliun
Bank CIMB Niaga	227,73 triliun	Rp 244,28 triliun
Bank Danamon	194,37 triliun	Rp 195,01 triliun
Bank Permata	185,37 triliun	Rp 194,49 triliun
Bank Panin	172,65 triliun	Rp 182,23 triliun
BTN	144,37 triliun	Rp 166,04 triliun
Bank Maybank Indonesia	142,43 triliun	Rp 153,92 triliun

*Sumber:* (www.kompas.com 4 November 2015, diakses pada 20 November 2016).

Berdasarkan tabel 1.1 menjelaskan bahwa Bank Rakyat Indonesia (BRI), hingga September tahun 2015, total aset bank ini termasuk anak usahanya mencapai Rp 802,3 triliun. BRI menempati posisi kedua sebagai bank dengan aset terbesar di Indonesia. Pada posisi pertama masih ditempati oleh Bank Mandiri, dengan total aset mencapai Rp 905,76 triliun. Adapun posisi ketiga ditempati Bank Central Asia (BCA) yang membukukan aset nilai Rp 584, 4 triliun Kumoro, H.S. (www.kompas.com, diakses pada 20 November 2016).

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik negara yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama De Puerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden atau “Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyai Purwokerto”, suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 September 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI. BRI. (2015). *PT. Bank Rakyat Indonesia*. [online]. www.bri.co.id [20 November 2016].

Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Bandung (wilayah Bandung Raya) berlokasi di Jl. Asia Afrika No.57-59. Adapun BRI Kantor Wilayah Bandung Raya membawahi 11 kantor cabang di kota Bandung antara lain: BRI Kantor Cabang AH Nasution yang bertempat di Jl.Ujung Berung No.140, BRI Kantor Cabang Ahmad Yani di Jl.Ahmad Yani No.276 , BRI Kantor Cabang Asia Afrika di Jl. Asia Afrika No. 57-59, BRI Kantor Cabang Dago di Jl. Ir. H. Juanda (Dago) No.147, BRI Kantor Cabang Dewi Sartika di Jl. Dewi Sartika No. 1-3, KC Kopo di Jl. Kopo Raya No.468 Cirangrang, BRI Kantor Cabang Majalaya di Jl. Raya Lawi No. 258, BRI Kantor Cabang Naripan di Jl. Naripan 93, BRI Kantor Cabang Setiabudi di Jl. Dokter Setiabudhi No.170 F-G, BRI Kantor Cabang Soekarno Hatta di Jl. Soekarno Hatta No.538, dan terakhir BRI Kantor Cabang Soreang di Jl. Gading Tetuka Rt.03, Kec Soreang, BRI Kantor Cabang Soekarno Hatta di Jl. Soekarno Hatta No.538 (*sumber*: internal Bank BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung).

Bank BRI Cabang Setiabudi ini berdiri pada tanggal 1 Januari 2009. Setiap kantor cabang dikepalai oleh satu pemimpin cabang yang dibagi menjadi tiga bagian yaitu divisi layanan, divisi operasional, dan divisi pemasaran. Dengan adanya tiga kantor cabang pembantu yaitu KCP Lembang, Sentra Sari, dan Cihampelas. Kantor cabang pembantu ini dibuat berdasarkan dengan beberapa hal yang harus diperhatikan seperti unit yang dibawah, jumlah pekerja, dan kualitas pendapatan cabang. Adanya ketiga kantor cabang diharapkan cabang Setiabudi bisa memperluas jangkauan pemasarannya (*sumber*: internal Bank BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung).

### **1.1.2. Visi dan Misi Perusahaan**

#### **Visi BRI**

Menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.

## **Misi BRI**

- Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
- Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan teknologi informasi yang handal dengan melaksanakan manajemen risiko serta praktek *Good Corporate Governance (GCG)* yang sangat baik.
- Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*).

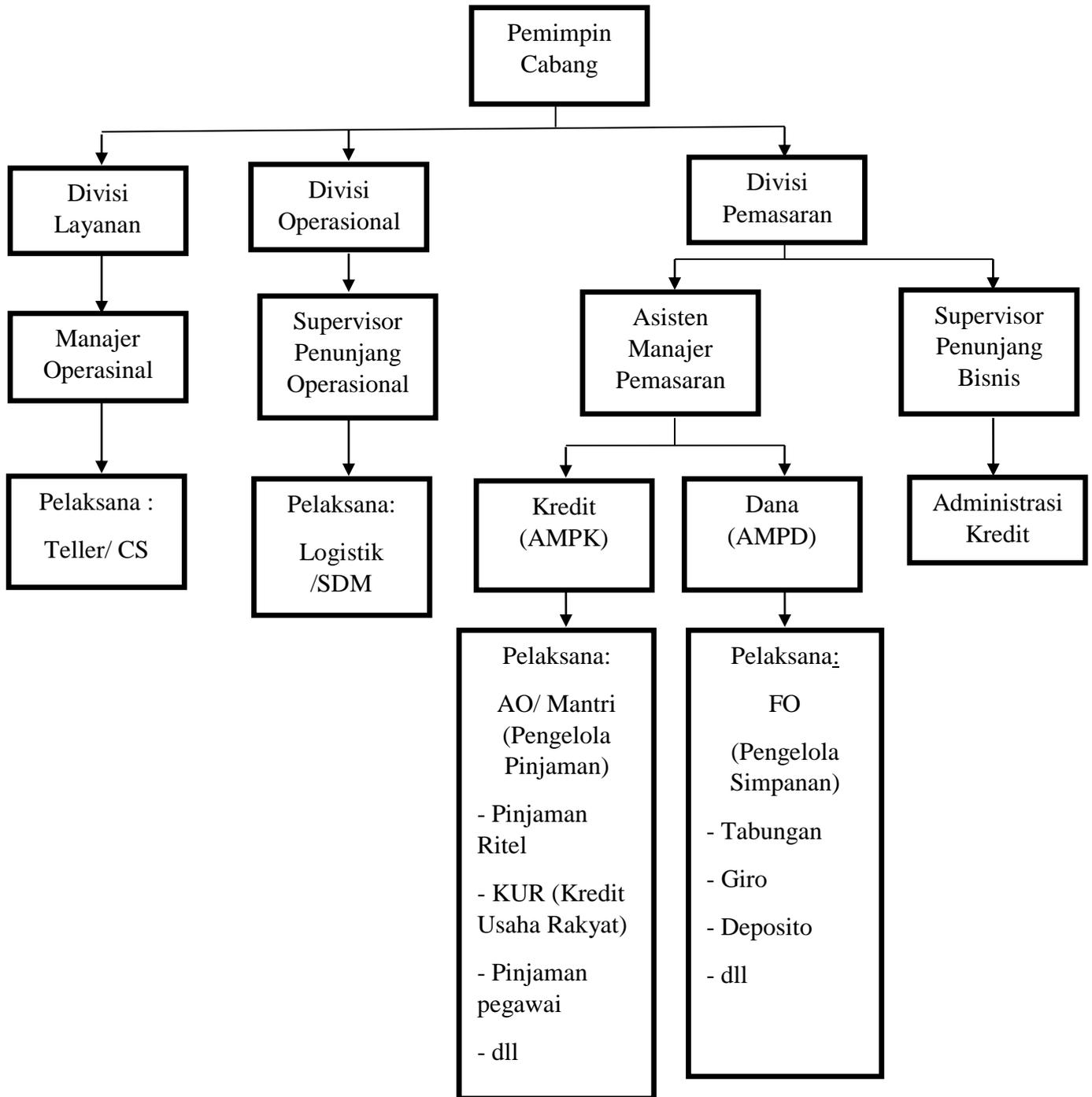
### **1.1.3. Struktur Organisasi Bank BRI Cabang Setiabudi**

Adapun objek penelitian penulis yaitu BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung yang berlokasi di Jl. Setiabudi No.170 F-G dengan jumlah pegawai 300 orang karyawan yang dipilih dan diterima oleh Bank Bri Cabang Setiabudi tentunya adalah karyawan yang memiliki kemampuan yang unggulan daripada para pesaingnya yang selanjutnya akan di *training/* diberikan pelatihan selama 3 bulan sebelum menjadi pegawai yang diterima secara resmi. Hal ini bertujuan agar terciptanya perkembangan pelatihan individu dan pengenalan pekerjaan agar terciptanya hasil dari pekerjaan yang maksimal yang sesuai dengan pengharapan Bank BRI.

BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung memiliki tiga kantor cabang pembantu yang berada di KCP Lembang, KCP Sentra Sari, dan KCP Cihampelas untuk terus memberikan kepuasan kepada konsumen BRI tentunya harus meningkatkan berbagai aspek pelayanan yang dilakukan hal itu tentunya berkaitan dengan karyawan yang merupakan salah satu aset penting di dalam perusahaan. Berikut gambaran struktur organisasi Bank BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung:

Gambar 1.1

Struktur Organisasi Bank BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung



Sumber: internal Bank BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung

Bank BRI Kantor Cabang Setiabudi mempunyai sumber daya manusia sekitar 300 orang yang dikepalai oleh satu pemimpin cabang. Dibagi menjadi tiga divisi yaitu divisi layanan, divisi operasional, dan divisi pemasaran yang mempunyai sumber daya manusia yang merata disetiap divisinya. Dimana divisi layanan membawahi manajer operasional, divisi operasional membawahi supervisor penunjang operasional, dan terakhir divisi pemasaran yang membawahi asisten manajer pemasaran dan supervisor penunjang bisnis.

## **1.2 Latar Belakang**

Bank BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung memiliki visi menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah. Untuk mencapai hal tersebut dibutuhkan sumberdaya manusia yang unggul. Seperti yang disampaikan oleh Karmandita dan Subudi (2014) perusahaan yang berhasil adalah perusahaan yang mampu dalam melihat SDM sebagai aset yang harus dikelola sesuai kebutuhan, karena SDM merupakan salah satu faktor produksi yang dimiliki oleh perusahaan, adapun menurut Sani (2012) sumberdaya manusia adalah aset yang sangat vital bagi maju dan berkembangnya organisasi akibat adanya perubahan yang terjadi.

Sejalan dengan pernyataan Hanafi dan Ony (2016) yang menyatakan bahwa salah satu aset penting dalam suatu perusahaan yang tidak dapat diabaikan adalah keberadaan sumber daya manusia yang memadai untuk pelaksanaan kegiatan usaha. Wisastra dan Salaga (2016) juga mengungkapkan peran SDM sangat diperlukan, tanpa adanya peran dari SDM tersebut, maka akan berpengaruh ke penurunan performansi dalam mencapai tujuan yang ditetapkan oleh perusahaan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kesuksesan perusahaan adalah kinerja pegawai. Seperti yang dikemukakan Teguh dkk (2015) peningkatan kinerja karyawan perorangan akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan. Sani (2012) mengungkapkan untuk mewujudkan pelayanan yang optimal maka tidak terlepas dari kinerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Kinerja pegawai yang baik akan berimplikasi terhadap pelayanan yang baik pula.

Evaluasi kinerja dilakukan berdasarkan penilaian dan evaluasi sesuai dengan standar perusahaan. Kriteria keberhasilan ini berupa tujuan-tujuan atau target-target tertentu yang hendak dicapai Dhermawan dkk (2012). Sani mengungkapkan (2012) penilain kinerja pada umumnya mencakup baik aspek kualitatif maupun kuantitatif dari pelaksanaan pekerjaan. Sejalan dengan pernyataan yang diungkapkan oleh Safwan dkk (2014) menyatakan tanpa ada tujuan atau target, kinerja seseorang atau organisasi tidak mungkin dapat diketahui tolak ukurnya. Mayasari dkk (2012) juga menyatakan bahwa penilaian kinerja merupakan salah satu cara yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana kualitas kerja SDM yang dimiliki oleh suatu perusahaan. Adanya penilaian kinerja yang sesuai dengan jabatannya akan membuat perusahaan dapat memberikan *reward* berupa gaji, bonus, bahkan promosi sesuai dengan kondisi sebenarnya.

Bank BRI adalah salah satu bank tertua di Indonesia yang dapat dengan mudah dijumpai di berbagai pelosok di Indonesia. Nurmajesty, H. (2015). *Merayat di Bank Rakyat Indonesia*. [online]. [www.kompasiana.com](http://www.kompasiana.com). [17 Juni 2017]. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan Bank BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung maka didapatlah metode SMK (Sistem Manajemen Kinerja) yaitu metode tolak ukur penilaian kinerja pegawai agar tercapainya sasaran yang diinginkan oleh Bank BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung. Penilaian kinerja pegawai berdasarkan pencaian target yang di tetapkan di awal periode setiap tahunnya. Selanjutnya selama satu tahun dilakukan evaluasi berkala di setiap divisi. Evaluasi yang dilakukan setiap 6 bulan sekali secara perorangan dimana penilaian di ukur dari taget yang ditetapkan dengan target yang tercapai pada saat evaluasi.

**Tabel 1.1 Sistem Manajemen Kinerja Pegawai**

<b>Rentang Nilai</b>	<b>Kriteria Penilaian</b>
Nilai 2.00 – 2.50	Cukup Baik
Nilai 2.51 – 3.00	Baik
Nilai 3.00 - 3.50	Sangat Baik

*Sumber:* Data internal Bank BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung

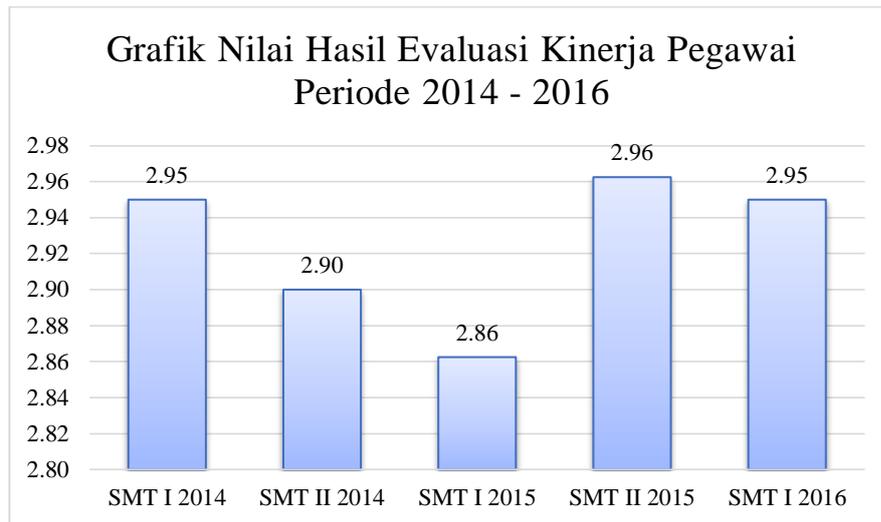
Berikut data hasil rekapitulasi penilaian dan evaluasi kinerja pegawai Bank BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung selama lima semester periode 2014-2016 dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut:

**Tabel 1.2 Rekapitulasi Penilaian dan Evaluasi Kinerja Pegawai Periode 2014-2016**

<b>Tahun</b>	<b>Semester</b>	<b>Sangat Baik</b>	<b>%</b>	<b>Baik</b>	<b>%</b>	<b>Cukup Baik</b>	<b>%</b>	<b>Total Pegawai</b>	<b>Nilai</b>	<b>Rata-rata</b>	<b>Kategori</b>
2014	SMT I 2014	17	28.33 %	42	70.00 %	1	1.67 %	60	177	2.95	Baik
	SMT II 2014	13	21.67 %	46	76.67 %	1	1.67 %	60	174	2.90	Baik
2015	SMT I 2015	12	20.00 %	45	75.00 %	3	5.00 %	60	172	2.86	Baik
	SMT II 2015	19	31.67 %	39	65.00 %	2	3.33 %	60	178	2.96	Baik
2016	SMT I 2016	18	30.00 %	40	66.67 %	2	3.33 %	60	177	2.95	Baik

*Sumber:* Data yang telah diolah

Secara visual rekapitulasi penilaian dan evaluasi kinerja pegawai Bank BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung periode 2014-2016 disajikan dalam gambar 1.2 sebagai berikut:



Gambar 1.2 Grafik Hasil Rekapitulasi Penilaian Evaluasi Kinerja Pegawai Periode 2014-2016

*Sumber : data yang telah diolah*

Pada gambar 1.2 hasil rekapitulasi penilaian dan evaluasi pencapaian pegawai BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung selama periode lima semester telah disimpulkan bahwa kinerja pegawai pada tahun 2016 semester pertama mengalami penurunan dibandingkan pada tahun 2015 semester kedua. Pada tahun 2014 semester 1 sampai dengan tahun 2015 semester 1, terjadi penurunan sebesar 0,09. Selanjutnya pada tahun 2015 semester 2 terjadi peningkatan yang signifikan dibanding tiga periode sebelumnya sebesar 0,1. Hal ini tidak berjalan cukup lama karena pada tahun 2016 semester 1 terlihat adanya penurunan sebesar 0,01. Meskipun penurunan ini tidak terlalu signifikan perusahaan tentunya tidak menginginkan hal tersebut dimana dikhawatirkan adanya penurunan yang berulang pada tahun selanjutnya. Ditambah lagi dengan adanya penilaian dan evaluasi kinerja karyawan pada kategori cukup baik mempunyai presentase yang tetap sebesar 3,33 % pada tahun 2015 semester kedua dan tahun 2016 pada semester pertama, yang dimana perusahaan mengharapkan adanya penurunan presentase kategori ini agar tujuan perusahaan dicapai dengan maksimal. Hal ini memperlihatkan adanya masalah kinerja pada pegawai BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung selama periode dua tahun lima semester.

Peningkatan kinerja karyawan di suatu perusahaan dapat dipengaruhi oleh

beberapa faktor seperti kompetensi dan kecerdasan emosional. Seperti yang dikemukakan pada penelitian Wahyuddin (2016) diketahui secara simultan variabel kompetensi dan kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Zaim dkk (2013) pada Industri Servis di Turkey yang menyatakan bahwa sebesar 45% kompetensi pegawai berdampak positif mempengaruhi kinerja.

Adapun penelitian Kolibacova (2014) di Ceko yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa ketika tingkat kompetensi satu karyawan meningkat adalah unit yang lebih tinggi dari tingkat kompetensi karyawan lain, dapat diasumsikan bahwa tingkat kinerjanya 7 sampai 12.5% lebih tinggi. Sejalan dengan ungkapan Gondal dan Husain (2013) pada perusahaan Telekomunikasi di Pakistan menyatakan bahwa kecerdasan emosional memiliki korelasi signifikan dengan kinerja karyawan.

Seperti penelitian yang dilakukan oleh Myint dan Aung (2016) di Myanmar yaitu menunjukkan adanya hubungan positif antara kompetensi terhadap kinerja guru sebesar 30%. Penelitian Saeed dkk (2013) di Pakistan juga mengemukakan hasil penelitiannya dimana ketika karyawan terikat secara emosional dengan bawahan dan atasan mereka, mereka akan menghasilkan kinerja lebih baik.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu menyatakan bahwa kompetensi adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Hubungan kompetensi dan kinerja telah dibuktikan oleh beberapa ahli, salah satunya yang dilakukan Spencer dalam Moehriyono (2014:10) menyatakan hubungan antara kompetensi dengan kinerja relevansinya ada dan sangat akurat, bahkan apabila ingin meningkatkan kinerjanya diharapkan mempunyai kompetensi yang sesuai dengan tugas pekerjaannya.

Karmandita dan Subudi (2014) pun menyatakan bahwa ada pengaruh dari kompetensi terhadap kinerja pegawai. Hal ini menunjukkan karyawan yang mempunyai kompetensi tinggi akan lebih percaya diri sehingga tidak membuat kesalahan pada saat bekerja dan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

Kompetensi pegawai BRI Kantor Cabang Setiabudi telah ditetapkan sesuai aturan Kantor Pusat BRI tentang rekrutment pegawai dengan spesifikasi *job desk* masing-masing pekerja. Para pekerja direkrut dengan standar berdasarkan latar belakang pendidikan dan kualifikasi psikologis yang sesuai dengan *job desk* yang akan di tempati. Hal ini bertujuan untuk memaksimalkan potensi setiap sumber daya manusia yang ada.

Selanjutnya untuk mengetahui kompetensi Bank BRI Kantor Cabang SetiabudiBandung maka penulis melakukan *pilot study* kepada 10 karyawan bagian staff di BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung maka diperoleh data sebagai berikut:

**Tabel 1.3**  
**Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Mengenai**  
**Kompetensi Karyawan Bank BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung**

No	Item pertanyaan	Alternatif Jawaban								Jumlah
		SS	%	S	%	TS	%	STS	%	
	Motif									
1	Penilaian kompetensi diri	1	2.5%	4	10%	2	5%	3	7.5%	10
2	Pandangan diri tentang keberhasilan yang dicapai	0	0%	3	7.5%	5	2.5%	2	5%	10
3	Usaha dalam mencapai tujuan	2	5%	5	12.5%	2	5%	1	2.5%	10
4	Pantang menyerah	0	0%	1	2.5%	5	2.5%	4	10%	10
	Presentase rata-rata	7.5%		32.5%		35%		25%		100%
	Watak									
5	Penilaian terhadap mental pegawai	1	1.6%	2	3.4%	4	6.7%	3	5%	10
6	Bekerja pada suatu tekanan	2	3.4%	0	0%	4	6.7%	4	6.6%	10
7	Konsistensi pegawai dalam bekerja	0	0%	1	1.6%	3	5%	6	10%	10
8	Bekerja sesuai dengan standar perusahaan	2	3.4%	2	3.4%	3	5%	3	5%	10
9	Emosi terhadap pekerjaan	1	1.6%	2	3.4%	7	11.6%	0	0%	10
10	Saya selalu menyelesaikan target pekerjaan	1	1.6%	4	6.6%	2	3.4%	3	5%	10
	Presentase rata-rata	11.6%		18.4%		38.4%		31.6%		100%
	Konsep diri									
11	Pekerjaan adalah kewajiban	5	16.6%	3	10%	1	3.3%	1	3.4%	10

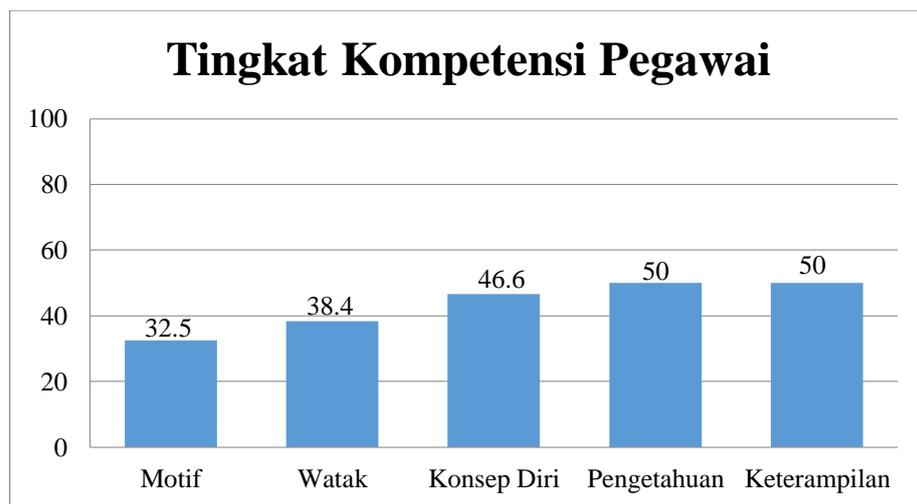
*(bersambung)*

(sambungan)

No	Item pertanyaan	Alternatif Jawaban								Jumlah
		SS	%	S	%	TS	%	STS	%	
12	Meyakini pekerjaan adalah untuk tujuan bersama	5	16.6%	2	6.7%	2	6.7%	1	3.3%	10
13	Bekerja keras untuk mencapai jabatan lebih baik	4	13.4%	3	10%	2	6.7%	1	3.3%	10
	Presentase rata-rata	46.6%		26.7%		16.7%		10%		100%
	Pengetahuan									
14	Penilaian pengetahuan diri	1	5%	6	20%	2	10%	1	5%	10
15	Penerapan pengetahuan terhadap pekerjaan	3	15%	4	30%	2	10%	1	5%	10
	Presentase rata-rata	20%		50%		20%		10%		100%
	Keterampilan									
16	Cara baru dalam bekerja	3	15%	6	30%	0	0%	1	5%	10
17	Penyelesaian masalah	2	10%	4	20%	1	5%	3	15%	10
		25%		50%		5%		20%		100%

Sumber: data yang telah diolah

Berdasarkan hasil *pilot study* yang dilakukan kepada 10 responden dapat diketahui bahwa tingkat kompetensi pada pegawai Bank BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung berdasarkan setiap aspek memperoleh persentase tertinggi pada aspek keterampilan dengan persentase 50%, selanjutnya pengetahuan sebesar 50%, konsep diri sebesar 46.6%, watak sebesar 38.4%, dan terendah terdapat pada aspek motif dengan presentase sebesar 32.5%. Secara visual persentase tingkat kompetensi pegawai Bank BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung, disajikan melalui grafik pada gambar 1.3 berikut:



Gambar 1.3 Tingkat Kompetensi Pegawai Bank BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung

*Sumber:* data telah diolah

Berdasarkan gambar 1.3 di atas dapat diketahui bahwa aspek motif, watak, konsep diri, pengetahuan, keterampilan merupakan aspek yang memiliki pencapaian presentase di bawah 50%. Pada aspek watak, pernyataan yang memiliki frekuensi paling tinggi pada jawaban “tidak setuju” terdapat pada item emosi pegawai terhadap pekerjaan, penilaian terhadap mental pegawai, bekerja pada suatu tekanan, kemampuan pegawai selalu menyelesaikan target pekerjaan, bekerja sesuai standar pekerjaan, dan konsistensi pegawai saat bekerja.

Adapun variabel kedua yang mempengaruhi kinerja yaitu kecerdasan emosional pegawai. Beberapa penelitian terdahulu yang telah dibuktikan, salah satunya Kuswandi dkk (2012) menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif dan kuat terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya penelitian dari Akbaribooreng dkk (2012) siswa di Sekolah Tinggi Menengah

Atas Zabol yang menyatakan variabel kecerdasan emosional secara simultan dan parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja.

Kecerdasan emosional pegawai berpengaruh tinggi terhadap kinerja pegawai agar mencapai suatu sasaran dan tujuan sebuah perusahaan. Senada dengan ungkapan Wicaksono dkk (2015) yang menyatakan bahwa hubungan antara kecerdasan emosi dan kinerja sangat kuat positif. Artinya, semakin ditingkatkan kecerdasan emosi, maka akan mampu meningkatkan kinerja karyawan.

Berhubungan dengan kecerdasan emosional pegawai Bank BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung, selanjutnya penulis melakukan *pilot study* yang dilakukan pada 10 karyawan bagian staff di BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung maka diperoleh data sebagai berikut:

**Tabel 1.3**  
**Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Mengenai**  
**Kecerdasan Emosional Karyawan Bank BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung**

No	Item pertanyaan	Alternatif Jawaban								Jumlah
		SS	%	S	%	TS	%	STS	%	
	Mengenal Emosi Sendiri									
1	Saya mengetahui kelebihan yang dimiliki	0	0%	6	20%	3	10%	1	3.3%	10
2	Saya mampu menerima kelemahan diri	1	3.4%	4	13.4%	2	6.6%	3	0%	10
3	Saya mampu mengidentifikasi perasaan dalam diri (emosi)	0	0%	3	10%	3	10%	4	13.3%	10
	Presentase rata-rata	3.4%		43.4%		26.6%		26.6%		10
	Mengelola Emosi									100%
4	Saya bereaksi sesuai dengan situasi yang terjadi	2	6.6%	6	20%	2	6.6%	0	0%	10
5	Bereaksi proporsional terhadap situasi	1	3.4%	5	16.6%	3	10%	1	3.4%	10
6	Saya dapat cepat pulih dari tekanan emosi	1	3.4%	3	10%	4	13.4%	2	6.6%	10
	Presentase rata-rata	13.4%		46.6%		30%		10%		100%
	Memotivasi diri sendiri									
7	Saya menggunakan semangat untuk menggerakkan diri dalam mencapai tujuan	0	0%	6	20%	1	3.3%	3	10%	10
8	Saya mendorong tindakan inisiatif	1	3.3%	4	13.3%	3	10%	2	6.7%	10

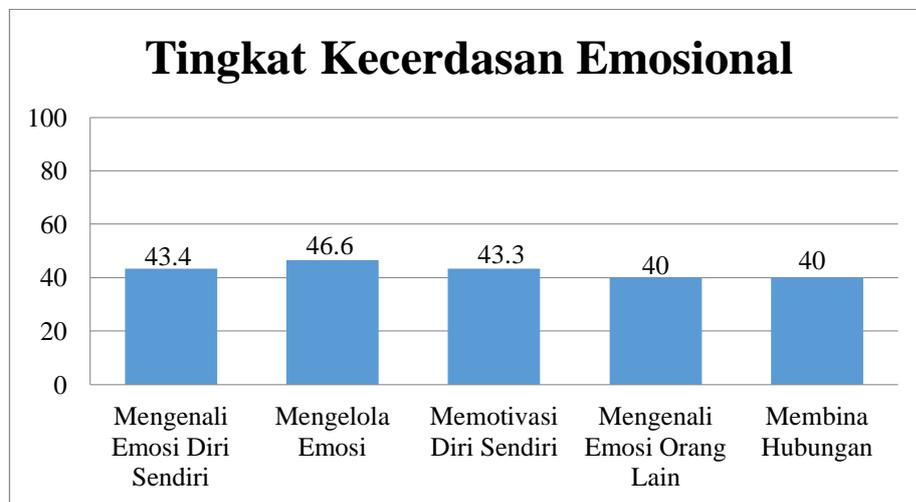
*(bersambung)*

(sambungan)

No	Item pertanyaan	Alternatif Jawaban								Jumlah
		SS	%	S	%	TS	%	STS	%	
9	Saya mampu bertahan dalam menghadapi kegagalan	0	0%	3	10%	4	13.4%	3	10%	10
	Presentase rata-rata	3.3%		43.3%		26.7%		26.7%		100%
	Mengenal emosi orang lain									
10	Saya mampu merasakan apa yang dirasakan orang lain	3	10%	1	3.4%	2	6.6%	4	13.4%	10
11	Saya mampu memahami cara pandang orang lain	6	20%	1	3.3%	1	3.4%	2	6.6%	10
12	Saya mampu menumbuhkan hubungan saling percaya dengan orang lain	3	10%	1	3.3%	2	6.6%	4	13.4%	10
	Presentase rata-rata	40%		10%		16.6%		33.4%		100%
	Membina hubungan									
13	Saya mampu menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain	1	3.4%	2	6.7%	2	6.6%	5	16.6%	10
14	Saya mampu memiliki kemampuan untuk memimpin	0	0%	5	16.7%	1	3.4%	4	13.4%	10
15	Saya mampu bermusyawarah untuk menyelesaikan perselisihan dalam tim	2	6.6%	3	10%	2	6.6%	3	10%	10
		10%		33.4%		16.6%		40%		100%

Sumber: data yang telah diolah

Berdasarkan hasil *pilot study* yang dilakukan kepada 10 orang responden mengenai kecerdasan emosional pada pegawai Bank BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung berdasarkan setiap aspek diketahui presentase tertinggi terdapat pada aspek mengelola emosi dengan persentase 46.6%, selanjutnya mengenali emosi diri sendiri sebesar 43.4%, memotivasi diri sendiri sebesar 43.3%, mengenali emosi orang lain sebesar 40%, dan terendah terdapat pada aspek membina hubungan dengan presentase sebesar 40%. Secara visual persentase tingkat kecerdasan emosional pegawai Bank BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung, disajikan melalui grafik pada gambar 1.4 berikut:



Gambar 1.4 Tingkat Kecerdasan Emosional Pegawai Bank BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung

*Sumber:* data telah diolah

Berdasarkan gambar 1.4 di atas dapat diketahui bahwa aspek mengelola emosi, mengenali emosi sendiri, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain dan membina hubungan dikategorikan rendah karena berada di bawah 50%. Pada aspek membina hubungan, pernyataan yang memiliki frekuensi paling tinggi pada jawaban “sangat tidak setuju” adalah item kemampuan pegawai bermusyawarah untuk menyelesaikan perselisihan dalam tim, mampu memiliki kemampuan untuk memimpin, dan mampu menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain. Sehingga dapat disimpulkan dimana kecerdasan emosional karyawan BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung termasuk dalam kategori rendah.

Berdasarkan penelitian dan data-data yang telah diuraikan diatas, penulis tertarik untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu kompetensi dan kecerdasan emosional. Oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pegawai di Bank BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung”**.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang akandiangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kompetensi pegawai di Bank BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung?
2. Bagaimana kecerdasan emosional pegawai di Bank BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung?
3. Bagaimana kinerja pegawai di Bank BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung?
4. Bagaimana pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai di Bank BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung?
5. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai di Bank BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung?
6. Bagaimana pengaruh kompetensi dan kecerdasan emosional pegawai secara simultan terhadap kinerja pegawai di Bank BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai daam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kompetensi pegawai di Bank BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung.
2. Untuk mengetahui kecerdasan emosional pegawai di Bank BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung.
3. Untuk mengetahui kinerja pegawai di Bank BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung.

4. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai di Bank BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung.
5. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai di Bank BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung.
6. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan kecerdasan emosional pegawai secara simultan terhadap kinerja pegawai di Bank BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan kegunaan dan manfaat bagi berbagai pihak:

1. Manfaat Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi perusahaan khususnya Bank BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung dalam mengelola dan meningkatkan sumber daya manusia agar mencapai kinerja yang maksimal.

2. Manfaat Akademis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat akademis/ sumbangan informasi bagi para peneliti selanjutnya sebagai bahan referensi mengenai sumber daya manusia khususnya kompetensi, kecerdasan emosional dan kinerja pegawai.

### **1.6 Ruang Lingkup Penelitian**

Agar masalah yang dibahas tidak meluas dan pembahasan tetap pada jalurnya penelitian ini memiliki batasan-batasan penelitian. Berikut ini adalah beberapa batasan penelitian yang ditetapkan oleh penulis:

1. Variabel yang diteliti adalah Kompetensi Pegawai (X1) dan Kecerdasan Emosional (X2) selaku variable independen, serta Kinerja Pegawai (Y) sebagai variable dependen.

2. Objek penelitian yang dipilih oleh penulis adalah staff pada bagian marketing Bank BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung yang berlokasi di Jl.Setiabudi No 170 F-G Bandung.
3. Waktu penelitian dimulai pada bulan Agustus 2016.

## **1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

### **BAB I**

Dalam penulisan bab 1 terdiri dari gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, serta sistematika penelitian.

### **BAB II**

Dalam penulisan bab 2 terdiri dari tinjauan pustaka penelitian (rangkuman teori; penelitian terdahulu), kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, dan ruang lingkup penelitian.

### **BAB III**

Dalam penulisan bab 3 terdiri dari jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, jenis, serta teknik analisis data dan pengujian hipotesis.

### **BAB IV**

Dalam penulisan bab 4 terdiri dari hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan secara kronologis dan sistematis sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan masalah.

### **BAB V**

Dalam penulisan bab 5 disajikan penafsiran dan pemaknaan peneliti terhadap hasil analisis temuan penelitian yang disajikan dalam bentuk kesimpulan penelitian. Dan saran yang dirumuskan secara konkrit yang merupakan implikasi kesimpulan dan berhubungan dengan masalah dan alternatif pemecahan masalah.