

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis di Indonesia semakin pesat, dimana teknologi semakin canggih dan modern yang tentunya membuat dunia bisnis persaingannya semakin ketat serta segala sesuatunya dituntut untuk dapat menghadirkan banyak perubahan kearah yang lebih positif. Untuk menyikapi hal tersebut, perusahaan-perusahaan diharapkan mampu mengelola berbagai rangkaian kegiatan dan menyusun beberapa strategi serta mengembangkan kualitas sumber daya manusianya untuk dapat menghasilkan produk jasa maupun barang yang berkualitas.

Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana tersebut ke masyarakat serta memberi jasa Bank lainnya (Kasmir, 2016:3). Perkembangan bisnis perbankan semakin dinamis dan modern, baik dari segi pelayanan serta ragam produk dan teknologi yang dimiliki. Oleh karena itu, bisnis perbankan perlu melakukan pengembangan sumber daya manusia. Apabila perusahaan perbankan memiliki manajemen sumber daya manusia maka operasional perusahaan akan berjalan dengan lancar serta visi dan misi perusahaan akan terwujud. Karena perusahaan tersebut memiliki pelaku keuangan yang berprestasi, berintegritas yang tinggi, profesional dalam setiap bidang yang diampunya serta memahami nilai-nilai moral yang tinggi.

Bisnis perbankan merupakan sebuah bisnis kepercayaan, karena bank adalah tempat mengelola dana

masyarakat dengan cara menghimpun dana dan menyalurkan dana masyarakat dalam bentuk pinjaman. Jadi, kepercayaan masyarakat kepada bisnis perbankan merupakan suatu motivasi agar tidak ditinggalkan oleh para nasabahnya. Oleh karena itu, untuk menjaga kepercayaan dari masyarakat maka bisnis perbankan perlu mengelola sumber daya manusia dengan baik sehingga memiliki integritas, kredibilitas dan akuntabilitas yang tinggi.

Bank syariah pada umumnya masih berada dalam satu atap dengan bank konvensional. Artinya, pendirian bank syariah masih pada orientasi perluasan pasar dari bank konvensional itu sendiri. Perbedaan dari keduanya yang dikenal oleh masyarakat sebagai pengguna jasa bank masih terbatas pada istilah jasa perbankan, yaitu bank konvensional menggunakan sistem bunga sedangkan bank syariah menggunakan sistem bagi hasil. Namun keduanya dari segi usaha perbankan berorientasi pada profit perusahaan agar dapat berkembang.

Berdasarkan data statistik perbankan syariah yang diterbitkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (2019) terhitung dari bulan Januari 2019 setidaknya terdapat 14 Bank Umum Syariah, 20 Unit Usaha Syariah dan 165 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. (<https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/Documents/Pages/Statistik-Perbankan-Syariah-Januari-2019/SPS%20Januari%202019.pdf>). Dari data tersebut, dapat diketahui bahwa persaingan antara bank konvensional dan bank syariah tidak berada pada tingkat yang signifikan, artinya bank syariah telah memiliki tempat kepercayaan tersendiri di masyarakat. Oleh karena itu, mengenai tingkat produktivitas sektor perbankan syariah telah menjadi suatu

hal penting didalam literatur bisnis perbankan. Dengan adanya peningkatan produktivitas diharapkan dapat menjadi motivasi baik dari segi peningkatan kinerja karyawan dan kemampuan perbankan untuk mengelola secara efisien sumber daya manusia yang dimiliki, meredukasi harga dan meningkatkan kualitas pelayanan jasa (Bahrini R, 2015).

Sumber daya manusia menjadi aset utama yang harus dimiliki perusahaan terkhusus dalam bisnis perbankan dalam menghadapi persaingan bisnisnya. Karena perusahaan yang sukses ditandai dengan adanya sumber daya manusia yang berkualitas. Oleh karena itu, sumber daya manusia sudah layak nya diberdayakan secara khusus demi terciptanya tujuan dari perusahaan. Perusahaan juga perlu memberikan arahan kepada sumber daya manusia untuk memiliki kecerdasan dalam berfikir maupun dapat mengendalikan emosi secara sikap dan mental agar mampu bertumbuh dan berdaya saing demi tercapainya efisiensi, kemajuan dan kesuksesan sesuai dengan harapan perusahaan.

Prestasi kerja bukan hanya dilihat dari kemampuan namun juga motivasi, karena motivasi merupakan suatu faktor penting yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan. Bernardin dan Russel dalam Sutrisno (2016:150) mendefinisikan bahwa prestasi kerja sebagai tingkat kecekapan seseorang pada tugas yang mencakup dalam pekerjaannya, pengertian pada kemampuan seseorang dalam memenuhi ketentuan-ketentuan yang ada di dalam perusahaan.

Seseorang yang memiliki prestasi akademik tinggi di masa sekolah atau pendidikan formal ternyata masih

banyak juga yang gagal dalam mencapai puncak prestasi ketika menempuh karier atau dalam dunia kerja. Hal ini dikarenakan dalam dunia kerja seseorang harus mampu mengendalikan perasaan sendiri maupun orang lain untuk memandu pikiran dan tindakannya dalam melakukan pekerjaan. Kecerdasan emosional (EQ) penting untuk dikendalikan karena pada posisi tertentu sangat sulit untuk seseorang menahan kontrol pada diri sehingga akan lebih baik apabila mudah dikelola dengan baik (Latihani & Tukijan,2016). Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan adanya kecerdasan emosional yang tinggi akan membuat karyawan mampu bekerja dengan baik sesuai standar dan tujuan perusahaan yang pada akhirnya akan menghasilkan prestasi kerja yang maksimum.

Teori kecerdasan intelektual (IQ) keluar ketika William Stern pada tahun 1911 menemukan adanya lapisan *neo-cortex* pada otak manusia. Dari lapisan tersebut manusia mampu mempelajari banyak hal diantaranya berbahasa, berhitung, hingga mengoperasikan perangkat computer. William Stern mengemukakan bahwa kecerdasan intelektual (IQ) adalah kemampuan seseorang untuk menyesuaikan diri terhadap hal-hal baru dengan menggunakan alat-alat berfikir untuk mencapai suatu tujuan. Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kecerdasan intelektual merupakan suatu kemampuan seseorang yang melibatkan proses berfikir secara realistis. Oleh karena itu, kecerdasan intelektual tidak dapat dilihat secara langsung, melainkan harus ditentukan dari berbagai tindakan nyata yang merupakan realisasi dari proses tindakan itu sendiri.

Agar memperoleh prestasi kerja karyawan yang maksimum sesuai dengan harapan dan tujuan perusahaan serta mengingat sumber daya manusia merupakan penentu keberhasilan perusahaan, maka perusahaan perlu memberikan sebuah apresiasi penghargaan (*reward*) kepada karyawan atas prestasi kerja karyawannya. Menurut Irham Fahmi (2016:64) "*Reward* adalah bentuk pemberian balas jasa yang diberikan kepada karyawan atas prestasi pekerjaan yang telah dicapai, baik berbentuk finansial maupun non finansial". Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa dengan diberikannya *reward* kepada karyawan maka setiap karyawan akan termotivasi dan bersemangat untuk mencapai prestasi kerja yang ingin dicapai.

Untuk menilai tinggi rendahnya prestasi kerja karyawan dibutuhkan sebuah penilaian. Dimana dengan adanya penilaian prestasi kerja tersebut, karyawan akan mengetahui kelemahan-kelemahan yang dimilikinya dan mendapatkan berbagai informasi mengenai seberapa baik ia bekerja jika dibandingkan dengan standart perusahaan. Dengan kata lain karyawan akan mendapatkan umpan balik atas pekerjaan tersebut berupa prestasi kerja. Dalam hal ini perusahaan yang akan dibahas adalah PT. Bank Mega Syariah yang bergerak dalam bidang perbankan Syariah yang cukup dikenal oleh seluruh masyarakat Indonesia yang berlokasi di Jl. H.R Rasuna Said Kav. 19A, Jakarta 12950.

Prestasi kerja karyawan PT. Bank Mega Syariah dapat dikatakan belum maksimal. Oleh karena itu, PT. Bank Mega Syariah perlu mendorong para karyawannya agar mampu memotivasi diri sendiri melalui *Emotional Quotient (EQ)* dan menunjukkan kemampuan logika berfikir untuk

menemukan fakta obyektif, akurat, mampu memprediksi resiko serta melihat konsekuensi dari setiap keputusan perusahaan perbankan yang ada. Disamping itu, untuk mendapatkan prestasi kerja karyawan yang maksimum, PT. Bank Mega Syariah juga harus melakukan penilaian kerja untuk mengukur prestasi kerja karyawan dan memberikan penghargaan (*reward*) sebagai motivasi dan semangat kerja bagi masing-masing karyawan.

PT. Bank Mega Syariah perlu melakukan penilaian prestasi kerja karyawan dengan benar dan tepat serta memberikan suatu motivasi kepada karyawan dengan cara memberikan penghargaan (*reward*) agar karyawan semakin giat dalam menjalankan tanggung jawabnya dan karyawan akan lebih bekerja semaksimal mungkin karena hasil dari kerja keras yang diberikan telah dihargai oleh perusahaan.

Untuk menilai prestasi kerja karyawan, PT. Bank Mega Syariah telah menghadirkan program *Top Up* dan *Crossselling* kepada karyawan *frontliner* terkhusus pada divisi *customer service*. Program ini dihadirkan dengan latar belakang untuk meningkatkan produktivitas *customer service* dan sebagai salah satu strategi untuk meningkatkan pertumbuhan bisnis. Dengan rincian program sebagai berikut:

Tabel 1.1

Fitur dan Spesifikasi Program “*Top Up & Crossselling Customer Service*”

Fitur Program	Keterangan
Peserta Program	<i>Customer Service</i>
Target Nasabah	Nasabah Perorangan
Media	<i>Top Up</i> dan <i>Crossselling</i> melalui

Pelaksanaan Program	telepon (Min. 20 nasabah/hari dari data yang diberikan oleh SDID)
Jenis Produk	a. Produk & Program tabungan, deposito nisbah counter b. M-Syariah
Periode Program	01 September – 31 Desember 2021
Target per CS/bulan	a. <i>Top Up</i> Saldo Kota A : Rp 100.000.000,- Kota B : Rp 75.000.000,- b. <i>Crosselling</i> (Produk yang dimiliki) Kota A : 12 (NOA atau M-Syariah) Kota B : 8 (NOA atau M-Syariah)
<i>Sales Code</i>	Pencapaian target <i>Top Up</i> dan <i>Crosselling</i> menggunakan <i>Sales Code</i> masing-masing CS
Peserta Program	<i>Customer Service</i>
Target Nasabah	Nasabah Perorangan

Sumber : PT. Bank Mega Syariah

Tabel diatas menjelaskan tentang fitur dan spesifikasi program “*Top Up* dan *Crosselling Customer Service*” yang dihadirkan PT. Bank Mega Syariah untuk customer service disetiap cabang. Dimana *customer service* dituntut untuk melakukan *crosselling* melalui telepon dengan minimal 20 nasabah perhari untuk mendapatkan target nasabah perorangan agar melakukan *top up* saldo tabungan (nasabah *existing*) dan menawarkan produk tabungan, deposito dengan nisbah *counter* atau membuka rekening baru melalui

aplikasi M-Syariah (*new* CIF). Program ini dilaksanakan dari tanggal 01 September 2021 – 31 Desember 2021. PT. Bank Mega Syariah telah membagi kategori sesuai dengan kelas cabang berdasarkan letak wilayah masing-masing cabang, yaitu kota A dan kota B. Untuk target *top up* saldo di kota A sebesar Rp 100.000.000,- dan 12 nasabah pembukaan rekening baru setiap CS perbulan sedangkan terget *top up* saldo di kota B sebesar Rp 75.000.000,- dan 8 nasabah pembukaan rekening baru setiap CS perbulan.

Table 1.2
Reward Program

Kategori Cabang	Hadiah
Kota A (<i>Customer Service</i>)	Terbaik 1 : Rp 500.000,- per bulan
	Terbaik 2 : Rp 400.000,- per bulan
	Terbaik 3 : Rp 300.000,- per bulan
Kota B (<i>Customer Service</i>)	Terbaik 1 : Rp 400.000,- per bulan
	Terbaik 2 : Rp 300.000,- per bulan
	Terbaik 3 : Rp 200.000,- per bulan
Hadiah Sertifikat	Diberikan kepada peserta dengan pencapaian terbaik 1,2 dan 3 periode Sept - Des 2021 (masing-masing kelas cabang)

Sumber : PT. Bank Mega Syariah

Tabel diatas merupakan rincian *reward* program dari setiap kategori kota. *Customer service* kategori kota A terbaik ke-1 mendapatkan hadiah uang sebesar Rp 500.000,-, terbaik ke-2 sebesar Rp 400.000,- dan terbaik ke-3 sebesar Rp 300.000,-. Sedangkan untuk kategori kota B terbaik ke-1 mendapatkan hadiah uang sebesar Rp 400.000,-, terbaik ke-2

sebesar Rp 300.000,- dan terbaik ke-3 sebesar Rp 200.000,- serta mendapatkan hadiah sertifikat bagi customer service dengan pencapaian terbaik 1,2 dan 3 untuk kategori masing-masing kelas cabang.

Dengan diadakannya program *Top Up* dan *Crossselling Customer Service* ini, prestasi kerja *customer service* semakin meningkat, setiap *customer service* memiliki semangat tinggi untuk berlomba-lomba dan bersaing dalam mencapai hasil maksimum sehingga penghasilan perusahaan pun semakin meningkat. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan prestasi kerja *customer service* dan meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah demi terciptanya karyawan yang berprestasi tinggi dan mampu mendukung kesuksesan perusahaan. PT. Bank Mega Syariah telah meningkatkan kualitas karyawannya melalui suatu penerapan kebijaksanaan dengan cara memberikan motivasi kerja berupa penghargaan (*reward*) yang efektif dan konsisten.

Dari uraian latar belakang tersebut, maka peneliti mengambil judul **“Pengaruh *Emotional Quotient (EQ)*, *Intelligence Quotient (IQ)* dan *Reward* Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Divisi *Frontliner* PT. Bank Mega Syariah Seluruh Indonesia”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *Emotional Quotient (EQ)* berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan divisi *frontliner* PT. Bank Mega Syariah seluruh Indonesia?

2. Apakah *Intelligence Quotient (EQ)* berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan divisi *frontliner* PT. Bank Mega Syariah seluruh Indonesia?
3. Apakah *Reward* berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan divisi *frontliner* PT. Bank Mega Syariah seluruh Indonesia?
4. Apakah *Emotional Quotient (EQ)*, *Intelligence Quotient (IQ)* dan *Reward* berpengaruh simultan terhadap prestasi kerja karyawan divisi *frontliner* PT. Bank Mega Syariah seluruh Indonesia?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah *Emotional Quotient (EQ)* berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan pada divisi *frontliner* PT. Bank Mega Syariah seluruh Indonesia.
2. Untuk mengetahui apakah *Intelligence Quotient (IQ)* berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan pada divisi *frontliner* PT. Bank Mega Syariah seluruh Indonesia.
3. Untuk mengetahui apakah *Reward* berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan pada divisi *frontliner* PT. Bank Mega Syariah seluruh Indonesia.
4. Untuk mengetahui apakah *Emotional Quotient (EQ)*, *Intelligence Quotient (IQ)* dan *Reward* berpengaruh simultan terhadap prestasi kerja karyawan pada divisi *frontliner* PT. Bank Mega Syariah seluruh Indonesia.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk para pembaca. Adapun manfaat tersebut antara lain:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dalam penelitian ini, peneliti berharap hasilnya mampu memberikan manfaat terhadap pengetahuan dan pengembangan dalam bidang sumber daya manusia (SDM). Terkhusus untuk mengetahui pengaruh *Emotional Quotient (EQ)*, *Intelligence Quotient (IQ)* dan *Reward* terhadap prestasi kerja karyawan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu memberikan tambahan informasi atau masukan kepada perusahaan untuk mengatasi masalah pekerjaan yang berkaitan dengan *Emotional Quotient (EQ)*, *Intelligence Quotient (IQ)* dan *Reward* serta prestasi kerja karyawan.

2. Bagi Peneliti

Dalam penelitian ini diharapkan peneliti mampu memberikan pengetahuan dan pemahaman tentang pengaruh *Emotional Quotient (EQ)*, *Intelligence Quotient (IQ)* dan *Reward* terhadap prestasi kerja karyawan dan dapat mempratekkan teori yang selama ini penulis dapatkan dibangku kuliah pada keadaan yang sebenarnya.

3. Bagi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Sebagai lembaga Pendidikan tinggi yang mencetak calon-calon sarjana sesuai dengan bidangnya, maka kegiatan penelitian melalui mahasiswanya merupakan bentuk kepedulian dan pengabdian.