

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada era globalisasi yang sekarang dirasakan telah banyak mempengaruhi pola pikir dan cara hidup manusia, hal ini didorong oleh perkembangan teknologi yang sangat signifikan disemua sektor. Globalisasi juga mendorong kemajuan suatu masyarakat diberbagai bidang diantaranya adalah kemajuan dibidang pendidikan, sosial budaya, ekonomi, politik serta teknologi informasi.

Salah satu yang menjadi fokus utama dunia saat ini adalah dibidang ekonomi, dalam perkembangannya globalisasi telah membawa serangkaian dampak positif maupun negatif terhadap perekonomian yang kemudian mengimbas ke bidang-bidang lainnya. Peran perbankan sebagai tulang punggung perekonomian negara mempunyai fungsi utama yaitu sebagai lembaga intermediasi dalam melakukan penghimpunan dana dan penyaluran dana kepada masyarakat. Adapun peran bank dalam ekonomi bisa dilihat dari pertumbuhan bank semakin banyak dan semakin meningkatnya perekonomian dalam negeri dengan kemudahan bertransaksi.

Bank Mandiri merupakan salah satu lembaga keuangan atau bank yang memiliki peran dan kontribusi besar terhadap pembangunan perekonomian di Indonesia, bank mandiri terus beradaptasi dengan perkembangan terkini di industri perbankan dalam menghadapi persaingan antar bank maupun serbuan informasi teknologi. Bank mandiri menyadari bahwa keberadaan sumber daya manusia yang berkualitas menjadi penentu dalam proses adaptasinya. Peranan sumber daya manusia dalam perusahaan sangatlah penting karena sebagai penggerak utama dari seluruh kegiatan atau aktivitas perusahaan dalam mencapai tujuan, yaitu untuk memperoleh keuntungan maupun untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan.

Menurut Hasibuan (2016:10) sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Hasibuan juga menambahkan bahwa Sumber daya

manusia adalah manusia yang bekerja di dalam organisasi sebagai penggerak organisasi untuk menjalankan eksistensinya serta merupakan aset dan berfungsi sebagai modal (non materi) yang dapat diwujudkan menjadi potensi fisik dan non fisik dalam organisasi.

Sumber daya manusia merupakan aset strategis bagi bank mandiri untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, sekaligus merupakan kunci penting untuk menghadapi persaingan bisnis di industri perbankan yang kian ketat. Dalam posisinya yang sangat strategis tersebut, sumber daya manusia merupakan mesin penggerak utama Perseroan, bahkan menjadi pengendali sumber daya yang lain, seperti modal dan teknologi.

Bank Mandiri telah melakukan perbaikan secara berkelanjutan untuk mampu bertransformasi dan mendorong mindset pegawai lebih terbuka dan terbiasa dengan perubahan. Dalam pengembangan sumber daya manusia bank mandiri menerapkan beberapa strategi kunci yang disesuaikan dengan keadaan terkini yaitu dorongan natural perseroan agar sumber daya manusia bank mandiri terbiasa menghadapi perubahan, disiplinnya perseroan dalam melakukan dan menilai performa pegawai, penerapan budaya kerja yang konsisten dan berkelanjutan serta penguatan penerapan praktik tata kelola korporasi atau *Good Corporate Governance (GCG)* diseluruh lini perseroan.

Untuk menopang laju dan perkembangan usahanya, bank mandiri memerlukan kehadiran sumber daya manusia, yaitu individu-individu/karyawan yang unggul, mumpuni dan kompeten di bidangnya, berdedikasi tinggi, memiliki wawasan luas, serta punya kreativitas yang tinggi untuk maju. Untuk mendapatkan itu, hal utama yang harus menjadi perhatian perusahaan adalah kepuasan kerja para karyawan. Secara umum kepuasan kerja merupakan sikap karyawan terhadap pekerjaannya yang timbul berdasarkan penilaian situasi kerja. Setiap karyawan yang bergabung dalam suatu perusahaan membawa seperangkat keinginan, hasrat, kebutuhan dan pengalaman masa yang menyatu membentuk harapan kerja.

Menurut Noermijati dalam Kajian Tentang Aktualisasi Teori Herzberg, Kepuasan Kerja dan Kinerja Spiritual Manajer Operasional (2013:137). Kepuasan kerja sebagai kombinasi psikologis fisiologis dan lingkungan yang menyebabkan individu menyukai pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi mempunyai sikap positif terhadap pekerjaannya, seorang yang tidak puas dengan pekerjaannya mempunyai sikap yang negatif

terhadap pekerjaan tersebut. Kepuasan kerja sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.

Locke memberikan definisi komprehensif mengenai kepuasan kerja sebagai keadaan emosi yang menyenangkan atau positif yang dihasilkan dari penilaian atas pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Kepuasan kerja merupakan hasil dari persepsi karyawan tentang sejauh mana pekerjaan mereka dapat memberikan keadaan emosi seperti itu. Ada tiga dimensi penting dari kepuasan kerja. Pertama, kepuasan kerja adalah respon emosional terhadap suatu situasi kerja. Kedua, kepuasan kerja seringkali ditentukan oleh sebaik apa hasil pekerjaan memenuhi harapan. Ketiga, kepuasan kerja menggambarkan beberapa sikap yang berhubungan. Locke juga menyatakan bahwa kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja adalah fungsi dari hubungan yang dirasakan antara apa yang orang inginkan dari pekerjaannya apa yang dia harapkan benar-benar tersedia.

Kepuasan kerja memang dianggap perlu karena dapat menciptakan rasa loyal kepada karyawan maka dari itu akan timbul keterikatan kerja pada karyawan. Keterikatan kerja yang tinggi pada karyawan akan berdampak positif bagi karyawan dan perusahaan itu sendiri. Semakin banyak karyawan yang memiliki keterikatan kerja yang tinggi pada perusahaan atau pekerjaan akan semakin baik pula perusahaan itu berkembang. Perkembangan perusahaan sangat dipengaruhi oleh bagaimana produktivitas karyawannya, kepuasan karyawan akan membuat karyawan bekerja dan mengabdikan pada perusahaan secara penuh.

Bank Mandiri secara berkala telah melakukan analisis serta kajian, dimana salah satu inisiatif yang diterapkan adalah dengan meningkatkan keterikatan kerja (*work engagement*). Salah satu bentuk upaya untuk meningkatkan *work engagement* adalah melalui penerapan program budaya baru bank mandiri sebagai tindak lanjut sesuai surat edaran Kementerian BUMN Nomor : 7/MBU/07/2020 tentang penerapan Nilai-Nilai Utama (*Core Values*) Sumber Daya Manusia yaitu AKHLAK (Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif) dan *Employee Value Proposition (EVP)* yaitu *Learn, Grow and Contribute to Indonesia* untuk menciptakan lingkungan kerja yang *super happy* dan *super productive*. Selain lingkungan kerja yang nyaman, diperlukan pula perbaikan dalam proses manajemen talenta dan suksesi agar dapat meningkatkan keterikatan kerja (*work engagement*).

Dalam laporan berkelanjutan Bank Mandiri (2020) “karyawan yang *happy, capable, engage* dan *productive* adalah kunci keberhasilan manajemen Bank Mandiri dalam jangka panjang. Untuk mewujudkan kondisi pegawai seperti itu, Bank Mandiri menerapkan pendekatan *Smell of The Place*. Pendekatan *Smell of The Place* merupakan pengelolaan berbagai elemen kerja fisik dan emosional agar tercipta suasana kerja yang menyenangkan dan produktif”.

Menurut Pralitasari (2019) Keterikatan Kerja (Work Engagement) menjadi salah satu kondisi yang dapat menggambarkan keterikatan seseorang dalam mencapai performa kinerja yang optimal. Schaufeli dan Baker (2011) mendefinisikan keterikatan kerja sebagai sebuah kondisi di mana seseorang memiliki pikiran yang positif sehingga ia mampu mengekspresikan dirinya baik secara fisik, kognitif dan afektif dalam melakukan pekerjaannya.

Dalam Harter et. al., keterikatan kerja diuraikan dalam suatu penjelasan sebagai berikut: hubungan emosi dan kognitif yang tinggi pada seorang terhadap pekerjaan, rekan kerja, atasan serta organisasi yang pada akhirnya mempengaruhi yang bersangkutan untuk memberikan upaya lebih dalam bekerja (Amstrong Michael, 2014, hal. 194). Macey menjelaskan keterikatan kerja sebagai kesadaran dan kesediaan individu untuk memfokuskan seluruh energi, menunjukkan personal inisiatif, kemauan adaptasi, berusaha keras dan gigih untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi (Amstrong Michael, 2014, hal. 194). Sehubungan dengan ini maka perlunya diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi kondisi keterikatan kerja adalah kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual.

Kecerdasan Emosional adalah suatu kemampuan seseorang dalam mengelola emosi dan perasaannya secara tepat dan efektif untuk berhubungan atau bekerja sama dengan orang lain, untuk mencapai suatu tujuan. Seseorang yang EQ-nya rendah biasanya dirincikan, pertama, jika bicara cenderung menyakitkan dan menyalahkan pihak lain sehingga persoalan pokok bergeser oleh pertengkaran ego pribadi, dan kemudian persoalan tidak selesai bahkan bertambah. Kedua, rendahnya motivasi ker anak buah untuk meraih prestasi karena tidak mendapat dorongan dan apresiasi dari atasan (Astuti, 2021).

Sedangkan, Kecerdasan spiritual pada seseorang itu berkaitan dengan cara memperoleh sifat-sifat dan menumbuhkannya, ia juga berkaitan dengan semangat dan menumbuhkan identitas akhlak dan empati. Maka kecerdasan spiritual secara alamiah muncul dari kecerdasan pribadi

dan kecerdasan sosial (Elfiky, 2019). Besosialisasi adalah salah satu bentuk dari kecerdasan spiritual, karyawan diharapkan bisa dapat memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerjanya karena hubungan kepegawaian (hubungan industrial atau *industrial relations*) adalah suatu sistem hubungan yang terbentuk antara para pelaku dalam proses produksi barang dan/atau jasa yang terdiri dari unsur pengusaha, pekerja/buruh, dan pemerintah yang didasarkan pada nilai-nilai Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 sebagaimana yang tertuang dalam pasal 1 butir 16 UU No. 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan ("UU No. 13/2003").

Bank Mandiri selalu berupaya untuk menciptakan suasana kerja yang terbuka, positif dan progressive dalam rangka meningkatkan hubungan industrial yang harmonis, dinamis dan adil. Prinsip umum hubungan kepegawaian yang dianut oleh Bank adalah menciptakan hubungan industrial yang harmonis yang dibangun dan dikelola dengan baik, dengan peran aktif pegawai, Serikat pegawai bank, serta organisasi pegawai yang diakui bank dan menciptakan kegiatan yang dapat meningkatkan *level of engagement* pegawai terhadap Bank melalui program-program yang secara efektif mampu memberikan dampak pada perubahan sikap dan perilaku kerja pegawai serta membawa perubahan yang positif bagi kinerja Bank.

Bank Mandiri dalam menciptakan pelayanan yang baik, tidak terlepas dari beberapa aspek seperti sumber daya manusia yang berkualitas untuk itu kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual dianggap penting bagi penulis agar kepuasan kerja karyawan tetap tercipta untuk mencapai keterikatan kerja yang positif. Bank Mandiri Area Jakarta Jatinegara Timur menjadi salah satu unit kerja yang penulis pilih untuk menjadi objek penelitian. Bank Mandiri Area Jatinegara Timur adalah salah satu kantor cabang yang memiliki jumlah transaksi yang sangat padat di Jakarta, kantor Area Jakarta Jatinegara Timur terletak di Jl. Jatinegara Timur N0. 58 Jakarta Timur. Banyaknya penelitian mengenai pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual membuat penulis merasa judul tersebut menarik untuk dibahas, tetapi penelitian yang dibuat penulis ini bukan hanya membahas terhadap kepuasan kerja saja, keterikatan kerja di rasa menarik untuk dibahas juga. Bagaimanan seorang karyawan berkontribusi baik untuk perusahaanya dengan memikirkan emosi yang harus di jaga bahkan peran spiritual juga dianggap penting karena untuk mecapai kepuasan kerja karyawan itu sendiri.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini, berdasarkan latar belakang diatas, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh langsung kecerdasan emosional terhadap keterikatan kerja pada kantor PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Jakarta Jatinegara Timur.
2. Apakah terdapat pengaruh langsung kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja karyawan pada kantor PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Jakarta Jatinegara Timur.
3. Apakah terdapat pengaruh langsung kecerdasan spiritual terhadap keterikatan kerja pada kantor PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Jakarta Jatinegara Timur.
4. Apakah terdapat pengaruh langsung kecerdasan spiritual terhadap kepuasan kerja karyawan pada kantor PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Jakarta Jatinegara Timur.
5. Apakah terdapat pengaruh langsung keterikatan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada kantor PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Jakarta Jatinegara Timur.
6. Apakah terdapat pengaruh tidak langsung kecerdasan emosional terhadap keterikatan kerja melalui kepuasan kerja PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Jakarta Jatinegara Timur.
7. Apakah terdapat pengaruh tidak langsung kecerdasan spiritual terhadap keterikatan kerja melalui kepuasan kerja PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Jakarta Jatinegara Timur.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh langsung kecerdasan emosional terhadap keterikatan kerja pegawai pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Jakarta Jatinegara Timur.
2. Untuk mengetahui pengaruh langsung kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Jakarta Jatinegara Timur.
3. Untuk mengetahui pengaruh langsung kecerdasan spiritual terhadap keterikatan kerja pegawai pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Jakarta Jatinegara Timur.

4. Untuk mengetahui pengaruh langsung kecerdasan spiritual terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Jakarta Jatinegara Timur.
5. Untuk mengetahui pengaruh langsung keterikatan kerja karyawan terhadap kepuasan kerja pegawai pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Jakarta Jatinegara Timur.
6. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung kecerdasan emosional terhadap keterikatan kerja melalui kepuasan kerja pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Jakarta Jatinegara Timur.
7. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung kecerdasan spiritual terhadap keterikatan kerja melalui kepuasan kerja pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Jakarta Jatinegara Timur

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka penulis berharap dapat memberikan manfaat bagi peneliti, bagi STEI Indonesia, bagi PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, dan bagi masyarakat. Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. **Bagi Peneliti**  
Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai pentingnya kecerdasan emosional dan spiritual dalam bekerja untuk mencapai kepuasan kerja agar tercipta keterikatan kerja yang positif.
2. **Bagi Perusahaan**  
Penelitian ini diharapkan akan menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai masukan dan pertimbangan bagi pimpinan untuk mengetahui dampak penting kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual bagi setiap karyawan yang bekerja diperusahaan.
3. **Bagi Masyarakat** Peneliti ini dapat berguna sebagai acuan penelitian selanjutnya