

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Permasalahan

Terkait dengan suksesnya sebuah perusahaan atau organisasi sudah pasti

menghadapi berbagai masalah baik eksternal maupun internal, dan salah satu faktor yang akan dihadapi dalam permasalahan internal adalah bagaimana hubungan *emotional Intelligence* yang dapat menjadi pengaruh bagi *customer orientation* dan *organizational citizenship* dalam kinerja organisasi. Mengapa hal tersebut menjadi hal yang penting untuk dibahas ? dikarenakan penting bagi karyawan untuk mengontrol diri sendiri dan memiliki daya tahan dalam menghadapi persoalan atau masalah yang diberikan kepadanya, mampu mengendalikan impuls, mengelola suasana hati, mampu mengatur kecemasan diri agar tidak menganggu jalanya pikiran (Goleman, 2016).

Arti dari Kecerdasan Emosional (*Emotional Intelligence*) pada awalnya mulai dikenal saat diterbitkan secara luas pada tahun 1995 oleh Daniel Goleman lewat buku beliau yang berjudul *Emotional Intelligence – Why It Can Matter*

*More Than IQ* dimana dari judul tersebut penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa suatu perusahaan tidak akan mampu beroperasional secara maksimal jika pekerja internal memiliki kecerdasan emosional yang buruk dimana akan mengakibatkan perselisihan satu sama lainnya dan menganggu kinerja satu pekerja dengan pekerja lain. Tingkat kecerdasan emosional yang rendah dari pekerja akan sangat berdampak pada kinerja perusahaan dimana menurut Goleman (2016), pada umumnya manusia yang hanya mempunyai kecerdasan

akademis yang tinggi, cenderung memiliki rasa risau yang tidak beralasan, sangat kritis dalam menilai sesuatu, cerewet dan biasanya lebih sering menarik diri, dingin dan sulit mengekspresikan amarahnya secara tepat. Jika tetap dibiarkan biasanya orang-orang dengan tingkat emosional seperti itu adalah salah satu sumber masalah bagi perusahaan.

Ditengah kondisi masyarakat yang masih berupaya memerangi kemiskinan, Bank Perkreditan Rakyat (BPR) dianggap penting dan strategis bagi masyarakat menengah atau menengah kebawah yang pada umumnya diidentikkan dengan keterbatasan dalam menjangkau lembaga keuangan formal. Dikarenakan BPR mengusungkan proses yang lebih cepat dan mudah dalam perihal meminjam.

Pencapaian BPR dapat terlihat dari meningkatnya performa atau kinerjanya dalam tiga tahun terakhir, dimana terus mengalami peningkatan yang signifikan baik dalam jumlah aset, kredit, tabungan maupun deposito. Pada tahun 2016 total aset (milyar) BPR sejumlah Rp103.583, pada tahun 2017 sejumlah Rp114.872 dan pada tahun 2018 sejumlah Rp127.528, sedangkan untuk kredit (milyar) pada tahun 2018 sejumlah Rp76.216, pada tahun 2017 sejumlah Rp84.340 dan pada tahun 2018 sejumlah Rp91.655. Berdasarkan data yang bersumber dari laporan tahunan Otorita Jasa Keuangan (OJK) pada tahun 2018 tersebut dapat terlihat bahwa kinerja BPR selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya.

Berdasarkan fenomena diatas, penulis memberikan tujuan dari penelitian kali ini untuk mengetahui bagaimana *emotional intelligence* secara positif mempengaruhi hubungan *customer orientation* terhadap *organizational*

*performance*, mengetahui seberapa besar pengaruh tingakatan orientasi konsumen terhadap kinerja perusahaan, seberapa besar pengaruh kecerdasan emosional yang mempengaruhi *citizenship behaviour* pekerja, dan mengetahui seberapa besar pengaruh *citizenship behaviour* dari karyawan dalam kesuksesan organisasi yang akan dilakukan penelitian pada Bank Perkreditan Rakyat di Batam.

### 1.2 Permasalahan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah, maka permasalahan yang akan dibahas dapat dirumuskan sebagai berikut :

- a. Apakah *customer orientation* secara positif mempengaruhi *organizational performance* ?
- b. Apakah *emotional intelligence* yang baik dari karyawan secara kuat memberi dampak positif pada pengaruh *customer orientation salespeople* terhadap *organizational performance* ?
- c. Apakah *emotional intelligence* dari karyawan secara positif mempengaruhi *citizenship behaviour* ?
- d. Apakah *citizenship behaviour* secara positif mempengaruhi *organizational performance* ?

### 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan penelitian diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Mengetahui apakah *customer orientation* secara positif mempengaruhi *organizational performance*.

- b. Mengetahui apakah *emotional intelligence* yang baik dari karyawan secara kuat memberi dampak positif pada pengaruh *customer orientation salespeople* terhadap *organizational performance*.
- c. Mengetahui apakah *emotional intelligence* dari karyawan secara positif mempengaruhi *citizenship behaviour*.
- d. Mengetahui apakah *citizenship behaviour* secara positif mempengaruhi *organizational performance*.

Manfaat Penelitian :

- a. Mengetahui sejauh apa pentingnya hubungan yang baik antara karyawan dalam perusahaan.
- b. Mengetahui dampak dari *emotional intelligence* karyawan terhadap *organizational performance*.
- c. Mengetahui dampak dari *emotional intelligence* karyawan terhadap *customer orientation* dan *citizenship behaviour*.

#### 1.4 Sistematika Pembahasan

Berdasarkan gambaran pada umumnya, dalam penyusunan penelitian ini penulis membagikan pembahasan dari ringkasan isi yang telah dirangkum dan bab per bab sesuai dengan judul yang dibagi yaitu :

#### BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis memberikan latar belakang penelitian, alasan pemilihan berdasarkan judul, perumusan masalah yang ingin diketahui penyelesaiannya atau jawabannya, tujuan dan manfaat dari penelitian yang

berdasarkan rumusan masalah tersebut, serta sistematika pembahasan dari setiap babnya.

## BAB II: KERANGKA TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Dalam bab ini penulis menguraikan kerangka teoritis atau garis besar dari jurnal pendukung yang disertai dengan beberapa informasi tertentu, hipotesis yang disertai dengan model penelitian dari jurnal pendukung dan dasar masalah penelitian yang akan diterapkan dalam penelitian.

## BAB III: METODE PENELITIAN

Dalam bab ini penulis akan menyampaikan dan memberikan pemahaman tentang rancangan penelitian, objek penelitian, definisi operasional variabel, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, metode analisis data dan pengujian hipotesis.

## BAB IV: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada pembahasan bab ini penulis akan menjelaskan tentang hasil dari analisa data yaitu pengujian masing-masing hipotesis berdasarkan hasil statistik deskriptif dari kuesioner, uji kualitas data dan pengujian hipotesis.

## BAB V: KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN REKOMENDASI

Pada pembahasan bab ini penulis menjabarkan kesimpulan akhir dari penelitian yang telah penulis lakukan, serta menyampaikan keterbatasan dan rekomendasi yang berguna bagi peneliti mendatang.