

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ekonomi Indonesia terus mengalami pertumbuhan yang kuat, didorong oleh peningkatan aktivitas bisnis dan tekanan yang semakin besar pada efisiensi dan efektivitas di berbagai sektor, terutama layanan keuangan. Industri perbankan merupakan sektor jasa yang sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia (SDM) dalam menjalankan fungsi operasional dan pelayanan kepada masyarakat. Dalam organisasi perbankan, karyawan berperan langsung dalam pencapaian target kerja, kualitas pelayanan, serta keberlangsungan usaha. Oleh karena itu, kinerja karyawan menjadi indikator utama keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan secara efektif dan berkelanjutan. Kinerja karyawan mencerminkan hasil kerja yang dicapai individu sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang yang dimiliki dalam rangka mendukung pencapaian tujuan organisasi (Wibowo, 2020).

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) sebagai bagian dari sistem perbankan nasional memiliki karakteristik yang berbeda dengan bank umum, khususnya dalam hal segmen pelayanan dan cakupan usaha. BPR berfokus pada pembiayaan usaha mikro dan kecil serta pelayanan keuangan masyarakat daerah, sehingga menuntut karyawan untuk memiliki kemampuan kerja yang baik, kedisiplinan tinggi, serta sikap pelayanan yang profesional. Namun, Data terbaru dari [keuangan.kontan.co.id](https://www.keuangan.kontan.co.id) menunjukkan penurunan jumlah unit BPR menjadi 1.402 pada akhir 2023 akibat konsolidasi dan pengawasan ketat dari OJK sebagai upaya memperkuat permodalan, tata kelola, dan daya saing industry (H. K. Dewi, 2024). Kebijakan tersebut menuntut BPR untuk

meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas kinerja organisasi agar mampu bertahan dalam persaingan yang semakin ketat.

Dalam konteks tersebut, PT BPR Raga Surya Nuansa (Rasuna) Ponorogo merupakan salah satu BPR yang memiliki jaringan pelayanan cukup luas dan reputasi kelembagaan yang baik di wilayah Jawa Timur juga menghadapi tantangan dalam pengelolaan kinerja karyawan. berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara dengan pihak perusahaan, masih ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kinerja karyawan. Beberapa karyawan masih menghadapi kesulitan dalam mengelola emosi mereka, yang dapat menyebabkan konflik dan hambatan komunikasi. Ketidakmampuan dalam mengendalikan emosi ini dapat sangat mengganggu kerja sama antar karyawan dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja mereka. Selain itu, muncul keluhan dari Sebagian karyawan terkait pembagian bonus yang tidak adil disebabkan oleh kesalahan dalam penginputan data pemasaran. Ketidaktepatan sistem kompensasi ini menimbulkan perasaan tidak puas dan demotivasi dikalangan karyawan. Persepsi ketidakadilan terhadap kompensasi juga berpotensi menimbulkan ketegangan dalam hubungan kerja, terutama apabila tidak segera ditangani dengan transparan dan adil. Masih juga terdapat beberapa karyawan yang datang terlambat dalam kehadiran tidak sesuai dengan jam operasional Perusahaan, yang menunjukkan lemahnya tanggungjawab dan kepatuhan karyawan tersebut terhadap aturan perusahaan yang berlaku.

Fenomena tersebut menunjukkan adanya permasalahan faktor psikologis individu dan sistem manajerial belum sepenuhnya optimal dalam mendukung kinerja karyawan di BPR Rasuna Ponorogo. Secara konseptual,

faktor individu tercermin dalam kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional merupakan kemampuan individu dalam mengenali, memahami, dan mengelola emosi diri sendiri maupun orang lain secara efektif (Elkhori & Budianto, 2024). Dalam lingkungan kerja perbankan yang memiliki tekanan tinggi dan interaksi intensif dengan nasabah, kecerdasan emosional sangat dibutuhkan agar karyawan mampu mengendalikan emosi, menjaga hubungan kerja yang harmonis, serta mengambil keputusan secara tepat. Karyawan dengan kecerdasan emosional yang rendah cenderung mudah terpengaruh oleh tekanan kerja, mengalami konflik interpersonal, dan kesulitan bekerja sama dalam tim, sehingga berdampak negatif terhadap kinerja karyawan (Sudiartini et al., 2024).

Sementara itu, aspek manajerial berkaitan dengan faktor kompensasi. Kompensasi merupakan bentuk imbalan yang diberikan organisasi kepada karyawan sebagai balas jasa atas kontribusi yang telah diberikan, baik dalam bentuk finansial maupun non-finansial (Endhah Anggraeny et al., 2022). Efektivitas kompensasi dalam meningkatkan kinerja sangat bergantung pada transparansi dan objektivitas distribusinya. Dalam lingkungan kerja BPR yang berbasis pada pencapaian target dan kontribusi individu, ketidaktepatan dalam distribusi kompensasi berpotensi melemahkan motivasi kerja serta menurunkan dorongan karyawan untuk mencapai hasil yang optimal. Ketika organisasi mampu menyelaraskan sistem imbalan dengan pencapaian target individu, hal ini akan menciptakan efek penguatan yang mendorong karyawan untuk mempertahankan atau meningkatkan standar kinerja kerjanya. Sebaliknya, kegagalan organisasi dalam menyediakan kompensasi yang

kompetitif dan adil dapat menimbulkan ketidakpuasan dan menurunkan semangat kerja karyawan, yang pada akhirnya berdampak pada penurunan kinerja karyawan (Sutrisno, 2019).

Faktor psikologis lainnya ialah psikologis positif kaitan manusia dengan pekerjaannya adalah engagement. Salah satu bentuk engagement tersebut ialah employee engagement. Employee Engagement mencerminkan tingkat keterlibatan karyawan terhadap pekerjaan dan organisasi yang ditunjukkan melalui keterlibatan emosional, kognitif, dan fisik dalam menjalankan tugasnya (Nordianto & Irbayuni, 2024). Karyawan yang memiliki tingkat employee engagement yang tinggi cenderung menunjukkan komitmen, loyalitas, serta kesediaan untuk memberikan usaha terbaik dalam mencapai tujuan organisasi. Sebaliknya, rendahnya employee engagement dapat tercermin dari perilaku indisipliner, kurangnya tanggung jawab, dan minimnya partisipasi aktif karyawan dalam pekerjaan (Pratama et al., 2025).

Apabila permasalahan terkait kecerdasan emosional, kompensasi, dan employee engagement tersebut dibiarkan tanpa adanya upaya perbaikan, maka BPR Rasuna Ponorogo berpotensi menghadapi berbagai dampak negatif, seperti menurunnya produktivitas kerja, melemahnya kualitas pelayanan kepada nasabah, meningkatnya konflik internal, serta menurunnya loyalitas karyawan terhadap organisasi. Dalam jangka panjang, kondisi ini dapat menghambat pencapaian tujuan perusahaan dan menurunkan daya saing BPR Rasuna Ponorogo di tengah persaingan industri perbankan yang semakin kompetitif. Untuk itu penelitian ini dilakukan untuk menganalisis seberapa

besar pengaruh kecerdasan emosional, kompensasi, dan employee engagement terhadap kinerja karyawan di BPR Rasuna Ponorogo.

Maka berdasarkan fenomena yang peneliti amati serta perbedaan hasil dari penelitian sebelumnya, penulis tertarik untuk meneliti **“Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kompensasi, dan Employee Engagement terhadap Kinerja Karyawan di BPR Rasuna Ponorogo”**. Penelitian ini memiliki dua tujuan utama: pertama, untuk memperdalam pemahaman akademis tentang variabel-variabel kompleks yang bergantung pada konteks yang memengaruhi kinerja karyawan, dan kedua, untuk mengaplikasikan temuan-temuan ini ke dalam kerangka kerja strategis bagi manajemen guna mengoptimalkan sumber daya manusia mereka.

1.2 Perumusan Masalah

1. Apakah Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di BPR Rasuna Ponorogo ?
2. Apakah Kompensasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di BPR Rasuna Ponorogo ?
3. Apakah *Employee Engagement* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di BPR Rasuna Ponorogo ?
4. Apakah Kecerdasan Emosional, Kompensasi, dan *Employee engagement* secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di BPR Rasuna Ponorogo ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

Oleh karena itu, penelitian ini dirancang untuk mencapai hal-hal berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan di BPR Rasuna Ponorogo.
- b. Untuk mengetahui pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan di BPR Rasuna Ponorogo.
- c. Untuk mengetahui pengaruh *Employee Engagement* terhadap Kinerja Karyawan di BPR Rasuna Ponorogo.
- d. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan Emosional, Kompensasi, dan *Employee Engagement* secara simultan terhadap Kinerja Karyawan di BPR Rasuna Ponorogo.

2. Manfaat penelitian

Tujuan dari penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan nilai yang signifikan dan aplikasi praktis, termasuk:

a. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pengetahuan akademik, khususnya di bidang MSDM. Selain itu, temuan penelitian ini dapat berfungsi sebagai sumber daya tambahan bagi dosen dan mahasiswa, mendukung kegiatan pengajaran serta penelitian ilmiah di masa depan.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan praktis dan rekomendasi untuk membantu pemimpin organisasi dalam

meningkatkan kinerja karyawan. Dengan menjelaskan bagaimana kecerdasan emosional, kompensasi, dan keterlibatan karyawan secara bersama-sama membentuk hasil tenaga kerja, perusahaan dapat merumuskan strategi SDM yang lebih efektif sesuai dengan kebutuhan operasional mereka.

c. Bagi Peneliti

Studi ini memberikan peneliti kesempatan berharga untuk menjembatani pemahaman teoretis dengan penyelidikan empiris di dunia nyata, sambil juga mengasah kemampuan analitis kuantitatif mereka. Selain itu, penelitian ini memperdalam pemahaman mereka tentang interaksi antara dinamika psikologis dan organisasional dalam membentuk kinerja karyawan.

d. Bagi peneliti selanjutnya

Karya ini dapat berfungsi sebagai referensi dasar atau landasan bagi mahasiswa dan akademisi yang tertarik pada tema terkait. Penelitian masa depan dapat memperluas penelitian ini dengan memasukkan variabel tambahan, memperluas cakupan sampel, atau menggunakan pendekatan metodologis alternatif.