BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Poduktivitas merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai tanggung jawab yang diberikan. Dengan begitu didalam sebuah organisasi faktor yang menjadi penggerak laju perkembangan dalam berbagai sektor adalah Sumber daya Manusia (SDM) itulah mengapa perlu adanya manajemen sumber daya manusia dengan berbagai cabang ilmu seperti kecerdasan emosional, *intellectual capital* dan komunikasi yang dibutuhkan untuk mengelola menjadi manusia yang mempunyai tingkat kecerdasan emosional baik, berintelektual tinggi, cerdas dan berpengetahuan luas, komunikatif dan aktif serta mumpuni dalam bidang pekerjaan yang tengah ditekuninya.

Telah ada pengakuan yang semakin berkembang bahwa, dibawah kondisi-kondisi tertentu, sumber daya manusia memberikan kontribusi terhadap keunggulan kompetitif organisasi. Orang dapat menjadi sebuah kompetensi inti organisasional ketika mereka mempunyai kemampuan khusus untuk mengambil keputusan dan berinovasi dalam cara yang tidak mudaah ditiru oleh para pesaing. Untuk memiliki kemampuan tersebut membutuhkan seleksi, pelatihan, dan retensi karyawan-karyawan yang

bagus. Kelompok karyawan tanpa kemampuan khusus tersebut tidak akan dapat menjadi dasar yang kuat untuk keunggulan kompetitif.[1]

Isu yang paling banyak dikembangkan adalah isu persaingan global. Artinya, isu utama era globalisasi adalah kebebasan berusaha yang kemudian dipacu dengan persaingan bebas yang tidak ada lagi batasanya dalam suatu wilayah atau negara tertentu.[2] Agar perusahaan mampu terus bertahan dan bersaing, dominasi teknologi saja tidak cukup jika tidak ditunjangi oleh SDM yang andal, sehingga investasi dalam sumber daya ekonomi yang paling berharga, yaitu SDM tidak dapat ditunda lagi. Ancaman nyata terbesar terhadap stabilitas ekonomi adalah angkatan kerja yang tidak siap untuk menghadapi tantangan-tantangan maupun perubahan-perubahan yang terjadi disekelilingnya.

Tentunya untuk menjawab tantangan tersebut harus disiapkan tenaga kerja yang andal dalam berbagai bidal masing-masing.[3] Seseorang tidak pernah tau kapan dia akan gagal dan kapan dia akan berhasil, mungkin saja orang ber *Intelligence Quotient* (IQ) tinggi bisa gagal dan orang ber-IQ rata –rata bisa menjadi sangat berhasil, bahwa perbedaannya sering kali terletak pada kemampuan-kemampuan yang disini disebut kecerdasan emosional yang mencakup pengendalian diri, semangat dan ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri. Keberhasilan kita dalam kehidupan ditentukan oleh keduanya, tidak hanya IQ tetapi

---

[1] Robert L. Mathis dan John H. Jackson, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, terj. Diana Angelica (Jakarta : Salemba Empat : 2009), hal. 68

[2] Veithzal Rifai Zainal et. al., *Manajemen Sumber Daya Manusia* ,(Jakarta : Rajawali Pers, 2015), hal. 5

[3] Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta : KENCANA, 2009), hal. 2

kecerdasan emosional-lah yang memegang peranan. Sungguh intelektualitas tak dapat bekerja dengan sebaik-baiknya tanpa kecerdasan emosional.[4]

Aturan akuntansi tentang pengakuan aset menunjukkan bahwa sebagian besar aset tak berwujud tidak dapat dimasukkan ke neraca khususnya jika mereka dikembangkan secara internal, meskipun secara umum diterima bahwa investasi pada aset tak berwujud (*Intangible Assets*) adalah sumber daya yang penting bagi kinerja masa depan. Semua biaya yang dikeluarkan untuk mengembangkan aset tak berwujud harus langsung dibebankan sebagai biaya dalam laporan laba rugi. Sementara disisi lainpengakuan akan pentingnya aset tak berwujud, terutama *Intellectual Capital* (IC) dalam upaya menggerakkan nilai perusahaan dan keunggulan kompetitif semakin meningkat.[5]

Istilah IC menekankan kombinasi antara intellektualitas dan modal untuk menunjukkan pentingnya pengetahuan, namum belakangan perhatian mereka mulai meluas ke masalah aset tak berwujud seperti *human capital* dan *innovation capital*. ketika perusahaan berbicara tentang laporan IC (IC *statements*), mereka sesungguhnya mengekspresikan ketertarikan mereka dalam mengendalikan dan mengelola perusahaan. Dalam prakteknya, menurut mouritsen *et al*. dalam Ikhyaul Ulum, IC adalah :

---

[4] Daniel Goleman, *Kecerdasan Emosional: Mengapa EI lebih penting daripada IQ*, terj. T. Hermaya, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2007), hal. 38

[5] Ikhyaul Ulum, *Intellectual Capital: Model Pengukuran, Framework Pengungkapan Dan Kinerja Organisasi*, (Malang : UMM Press, 2017), hal. 1

> tentang aktivitas manajer yang dapat diatribusikan dalam upaya atas nama pengetahuan. Aktivitas-aktivitas tersebut seringkali terkait dengan pengembangan karyawan, retrukturisasi organisasi, dan pengembangan aktivitas pemasaran.[6]

Dengan adanya kecerdasan emosional yang bisa dimanajemen dengan baik dan mempunyai intelektual yang bagus maka akan lengkap sebuah sumber daya manusia tersebut dengan dilengkapi dengan tindakan komunikasi yang terbangun secara baik dengan sesama sumber daya manusia agar kecerdasan emosional dan intelektual yang sudah dimiliki mampu dikomunikasikan dengan baik dengan begitu terbentuklah suatu karakter sumber daya manusia yang benar-benar memenuhi syarat untuk bersaing didunia bisnis mulai saat ini sampai masa mendatang.

Saat ini komunikasi sudah sangat berkembang, bukan hanya antar sumber daya manusia tetapi melibatkan teknologi yang semakin canggih. Kontributor utama globalisasi yang lain adalah perkembangan dan evolusi telekomunikasi dan teknologi yang membantu pengiriman informasi yang cepat. Pertumbuhan penggunaan internet diseluruh dunia yang terjadi secara tiba-tiba ini berarti bahwa orang-orang dan perusahaan-perusahaan dapat dengan mudah berkomunikasi dan memiliki akses menuju informasi dan data dalam jumlah yang sangat besar.[7]

Undang-undang perbankan indonesia, yakni sebagaimana disebut dalam butir 13 Pasal 1 UUPI memberikan batasan pengertian prinsip islam sebagai aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dan pihak

---

[6] *Ibid.*, hal. 4
[7] Robert L. Mathis dan John H. Jackson, *Manajemen Sumber Daya Manusia*..., hal. 5

lain untuk penyimpanan dana dan/ atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan prinsip islam, antara lain, pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*musyarakah*), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keunrtungan (*murabahah*), atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*), atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*).

Selanjutnya dalam pasal 1 ayat (1) UU No. 21 tentang bank syariah, dinyatakan bahwa :

> Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.[8]

Pentingnya produktifitas kerja karyawan ini ditunjukkan oleh perusahaan-perusahaan maupun unit usaha masyarakat yang membutuhkan tenaga untuk menjalankan dan pengembangan usahanya. Oleh karena itu, diperlukan hasil-hasil penelitian mengenai aspek-aspek yang mendukung produktivitas kerja karyawan yang sudah dimiliki agar mampu menjadi SDM atau karyawan yang produktif dibidangnya sehingga perusahaan yang merekrut akan mendapat keuntungan dengan kemaksimalan atau kesiapan yang dimiliki karyawan.

---

[8] Veithzal Rivai dan Arfiyan Arifin, *Islamic Banking : sebuah teori, konsep dan aplikasi*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2010), hal. 32

Tabel 1.1

Data PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Laporan Laba Rugi dan Penghasilan Komprehensif lainnya (Dinyatakan dalam milyar rupiah)

No.	Tahun	Total Ekuitas	Laba bersih	Pembiayaan bermasalah bersih (NPF Nett)
1.	2014	3.896	59	2.060
2.	2015	3.519	74	1.711
3.	2016	3.619	81	0.557
4.	2017	5.545	26	1.129

Sumber: Data Laporan Keuangan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk.

Adanya data diatas menyimpulkan bahwa total ekuitas, laba bersih dan pembiayaan bermasalah bersih mempunyai kenaikan atau perkembangan yang bagus ditahun 2014 sampai 2016, akan tetapi ditahun 2017 mengalami kemrosotan pada laba bersih dan pembiayaan bermasalah. Dalam hal ini profitabilitas Bank Muamalat Indonesia secara garis besar mengalami kemunduran hal ini disebabkan oleh manajemen sumber daya manusia yang kurang produktif. Sehingga perlu adanya kajian ulang atau penelitian untuk memperbaiki penyebab sumber daya manusia yang mengalami penurunan produktivitas. Sebelum menyelesaikan permasalahan penyebab penurunan laba bersih dan pembiayaan bermasalah didalam produktivitas bank muamalat indonesia, sebaiknya memperbaiki sumber daya manusia yang menjalankan atau beroperasi didalam aktivitas perbankan syariah tersebut sehingga akar permasalahan akan selesai. Menempatkan tenaga kerja sesuai sesuai dengan bakat dan kemampuannya. Kepuasan karyawan akan tercapai bila penempatan mereka sesuai dengan kemampuan yang dimiliki sehingga

produktivitas kerja akan lebih baik pula. Manajer yang bijaksana akan melakukan dan memilih alat seleksi yang sesuai untuk mencapai hasil yang maksimal dalam hal penempatan[9] karyawan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri.

Berdasarkan latar belakang dan betapa pentingnya faktor-faktor yang menunjang produktivitas karyawan dalam suatu perusahaan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul : **"Pengaruh Kecerdasan Emosional, *Intellectual Capital* dan Komunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri."**

B. Identifikasi Masalah

Dalam penelitian ini penentuan tema dan lokasi penelitian didasarkan pada permasalahan yang ada dalam pengetahuan dan ketrampilan karyawan yaitu :

1. Produktivitas kerja karyawan menjadi faktor utama yang dapat mempengaruhi perkembangan perusahaan tersebut, dengan beberapa faktor atau masalah yang dihadapi perusahaan sebagai berikut.
2. Faktor pertama yaitu munculnya permasalahan pada karyawan yang kurang cerdas menjaga emosi (kecerdasan emosional) saat mengalami masalah diluar perusahaan sehingga terbawa masuk ke dalam lingkungan kerja.

---

[9] Wilson Bangun, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2012), hal. 9

3. Faktor kedua yaitu sedikit bekal atau kemampuan (*Intellectual capital*) yang dimiliki karyawan dalam bidang perbankan syariah yang mana menyebabkan daya pikirnya belum berkembang.
4. Faktor ketiga yaitu kesadaran komunikasi yang belum terealisasikan sehingga banyak dari nasabah yang kurang atau bahkan tidak mengerti sistem dari perbankkan syariah tersebut.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan dan identifikasi masalah yang telah dikemukakan di atas maka pokok permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Kecerdasan Emosional berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri?
2. Apakah *Intellectual Capital* berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri?
3. Apakah Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri?
4. Apakah Kecerdasan Emosional, *Intellectual Capital* dan Komunikasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Kecerdasan Emosional berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri.
2. Untuk mengetahui *Intellectual Capital* berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri.
3. Untuk mengetahui Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri.
4. Untuk mengetahui Kecerdasan Emosional, *Intellectual Capital* dan Komunikasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri.

E. Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat antara lain :

1. Secara teoretis

   Manfaat penelitian ini adalah memberikan sumbangsih pemikiran penelitian agar dapat menjadi tambahan literatur atau referensi serta menambah wawasan penulis dan pembaca tentang ilmu

Perbankan Syariah bagi mahasiswa di Iain Tulungagung khususnya, dan semua pembaca umumnya.

2. Secara praktis

a. Bagi Instansi

hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi serta sumbangsih pemikiran bagi PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri, untuk digunakan acuan perekrutan karyawan serta meningkatkan produktivitas kerja karyawan dalam memaksimalkan pekerjaannya di bidang Perbankan Syariah.

b. Bagi Akademik

hasil penelitian ini digunakan sebagai informasi bagi akademik dan penambahan kepustakaan dibidang perbankan syariah serta dapat dijadikan bahan bacaan yang berisikan suatu karya ilmiah mengenai pengaruh kecerdasan emosional, *intellectual capital* dan komunikasi terhadap produktivitas kerja karyawan di perpustakaan IAIN Tulungagung.

c. Bagi Penelitian Selanjutnya

hasil penelitian ini diharapkan membantu penelitian yang akan datang untuk menambah sumber referensi dan tambahan pengetahuan para peneliti yang akan megembangkan penelitiannya khususnya mengenai pengaruh kecerdasan emosional, *intellectual capital* dan komunikasi terhadap produktivitas kerja karyawan.

F. Ruang Lingkup Dan Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini ada beberapa batasan yang dibuat agar terciptanya sebuah penelitian yang fokus dan terarah, maka penulis membatasi penelitian yang fokus dan terarah. Pembatasan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Penelitian ini hanya membatasi variabel kecerdasan emosional, intellectual capital dan komunikasi yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri.
2. Penelitian ini hanya dibatasi untuk karyawan di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri.
3. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai teknik.

G. Penegasan Istilah

Variabel penelitian ini terdiri dari dua macam, yaitu variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Penegasan operasional dalam penelitian ini meliputi :

1. Kecerdasan emosional

   Kecerdasan emosi sebagai kemampuan memantau dan mengendalikan perasaan sendiri dan orang lain, serta menggunakan perasaan-perasaan itu untuk memandu pikiran dan tindakan.[10]Dengan begitu indikator dalam kecerdasan emosional antara lain :

   a. Kesadaran diri

[10] Daniel Goleman, *Kecerdasan Emosi untuk mencapai puncak prestasi*, terj. Alex Tri Kantjono Widodo, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2007), hal. 512

b. Pengaturan diri

c. Motivasi

d. Empati

e. Ketrampilan sosial.[11]

2. *Intellectual capital*

Intellectual capital adalah suatu pengetahuan, informasi dan kekayaan intelektual yang mampu untuk menemukan peluang dan mengelola ancaman dalam kehidupan satu perusahaan, sehingga dapat mempengaruhi daya tahan dan keunggulan bersaing dalam berbagai hal. Indikator dalam intellectual capital antara lain :

a. Human capital

b. Social capital

c. *Organization capital*.[12]

3. Komunikasi

Komunikasi adalah suatu proses pertukaran informasi antar individu melalui suatu sistem yang biasa (lazim), baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal maupun perilaku atau tindakan. Sementara itu menurut bovee dalam purwanto, komunikasi adalah suatu proses pengiriman dan penerimaan pesan. Indikator dalam komunikasi antara lain :

a. Komunikasi antar pribadi

b. Komunikasi antar budaya

---

[11] *Ibid.*, hal. 465

[12] Angela Baron dan Michael Amstrong, *Human Capital Management : Konsep Dan Implementasinya*, Terj. Lilian Juwono, (Jakarta: Penerbit PPM, 2013), hal. 5

c. Komunikasi bisnis.[13]

4. Produktivitas kerja

Produktivitas merupakan hal yang sangat penting bagi para karyawan yang ada di perusahaan. Dengan adanya produktivitas kerja diharapkan pekerjaan akan terlaksana secara efisien dan efektif, sehingga ini semua akhirnya sangat diperlukan dalam pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan untuk mengukur produktivitas kerja, diperlukan suatu indikator, yaitu sebagai berikut :

a. Kemampuan
b. Meningkatkan hasil yang dicapai
c. Semangat kerja
d. Pengembangan diri
e. Mutu
f. Efisiensi.[14]

H. Sistematika Pembahasan

Sistematika penelitian ini berisi tentang isi keseluruhan penelitian yang terdiri dari bagian awal, bagian isi dan bagian akhir penelitian.

Bagian awal berisi tentang halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan dosen pembimbing, moto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, transliterasi dan abstrak.

Bagian isi terdiri dari lima bab yaitu :

---

[13] Djoko Purwanto, *Komunikasi Bisnis Edisi Keempat*, (Jakarta: ERLANGGA, 2011), hal. 4

[14] Edi Sutrisno, *Budaya Organisasi*, (Jakarta: Kencana, 2011), hal. 211-212

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan menguraikan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, Rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan batasan penelitian, definisi operasional, penegasan istilah dan sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang berkaitan dengan topik dalam penelitian ini, kajian penelitian terdahulu yang relevan (dicantumkan yang relevan dalam deskripsi), kerangka konseptual (untuk penelitian kuantitatif) dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel, sumber data, variabel dan skala pengukuran. Teknik pengambilan sampel, data, jenis data dan skala data,Teknik Pengumpulan data dan instrumen penelitian, serta analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Menguraikan tentang deskriptif objek penelitian yang menjelaskan secara umum objek penelitian dan hal-hal yang berkaitan dengan penelitian ini, serta proses pengujian

hipotesis yang diperoleh untuk mencari makna dan implikasi dari hasil analisis.

BAB V PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi pembahasan hasil penelitian yang terdiri dari gambaran umum objek riset, profil responden. Analisis data dan uji hipotesis.

BAB VI PENUTUP

Bab terakhir berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian, saran-saran atau rekomendasi.

Bagian akhir laporan penelitian ini berisi daftar pustaka, lampiran-lampiran hasil penelitian, dokumentasi dan daftar riwayat hidup peneliti.