

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan dunia ekonomi membawa dampak yang cukup besar bagi industri perdagangan, manufaktur maupun jasa. Persaingan dunia usaha semakin ketat menyebabkan perusahaan dituntut mempunyai keunggulan produk, jasa dan sumber daya manusia yang baik agar bertahan mencapai kesuksesan. Kegiatan perekonomian tidak lengkap tanpa adanya lembaga keuangan, salah satunya ialah lembaga perbankan. Lembaga perbankan sangat penting untuk diperhatikan segala aspek dalam kegiatan operasionalnya, sehingga harus berupaya untuk meningkatkan performa kerja karyawannya supaya berjalan optimal.

Dunia perbankan mengalami perkembangan di abad 20-an ditandai munculnya bank yang berbasis Islam. Hal tersebut terjadi dikarenakan adanya fenomena krisis moneter yang melanda negara ini pada tahun 1997-1998. Bank yang mampu bertahan adanya krisis moneter tersebut yaitu Bank Muamalat. Bank Muamalat menerapkan prinsip Islam dalam operasionalnya, sedangkan bank-bank umum lainnya telah mengalami kolaps. Peristiwa tersebut membuktikan bahwa prinsip Islam baik diterapkan dalam sistem operasional di perbankan dengan tidak menerapkan sistem bunga melainkan sistem bagi hasil.

Bank Syariah hadir untuk menawarkan konsep baru yaitu sistem bagi hasil. Sedangkan bank konvensional menggunakan sistem bunga (riba), dan hal tersebut bertentangan dengan prinsip syariah karena hanya mengutamakan *profit oriented* semata. Riba sendiri telah jelas menjadi larangan bagi umat Islam. Sebagaimana disebutkan oleh firman Allah dalam surat *Al-Baqarah* ayat 275:



Artinya :

*“Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba.”*<sup>1</sup>

“Kegiatan pembiayaan pada Bank Syariah yang sesuai dengan syariat islam telah diatur dalam Undang-Undang (UU) RI tentang Perbankan Syariah pasal 19 No. 21 Tahun 2008 menyatakan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta tata cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).”<sup>2</sup>

Bank syariah selain tidak menggunakan sistem bunga, namun juga harus memperhatikan banyak aspek dalam operasionalnya salah satunya yaitu dengan memperhatikan kinerja karyawan dengan pekerjaan yang mereka jalankan. Perusahaan yang baik tumbuh berkembang akan menitik beratkan pada sumber daya manusia, terlebih pada perusahaan jasa seperti perbankan supaya dalam menjalankan fungsinya dapat berjalan dengan optimal.

---

<sup>1</sup> Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahnya*, (Bandung : CV Penerbit J-Art, 2007), hal. 45

<sup>2</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta : Kencana, 2014), hal. 31-32

Sumber daya manusia dalam suatu sistem operasi perusahaan merupakan modal dasar dalam penentuan tujuan perusahaan. Kegiatan dalam perusahaan tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya sumber daya manusia. Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia menjadi perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi.<sup>3</sup> Selain itu semua ilmu teknologi serta fasilitas dalam perusahaan yang mampu mengendalikan hanyalah (manusia) karyawan. Karyawan juga dituntut untuk bisa bekerja dengan optimal supaya menghasilkan sesuatu sesuai dengan tujuan perusahaan.

Perusahaan perbankan seringkali tidak mampu bersaing karena masalah pengelolaan sumber daya manusia yang tidak optimal, sehingga tidak dapat mencapai kinerja dan tidak dapat memberikan kepuasan kepada nasabah secara optimal. Karyawan dalam melaksanakan tugasnya tidak hanya dilihat dari kemampuan intelektualnya tetapi juga dari kemampuan dalam menguasai dan mengelola diri sendiri, semangat yang dimiliki, serta kemampuan dalam membangun hubungan dengan orang lain yang biasa disebut kecerdasan emosional, termasuk dalam perusahaan perbankan demi mencapai tingkat kepuasan nasabah. Oleh karena itu, sumber daya manusia harus selalu diperhatikan, dijaga, dan dikembangkan.<sup>4</sup>

Menurut Sedarmayanti bahwa tingkat produktivitas kerja yang dicapai merupakan indikator terhadap efisiensi dan kemajuan ekonomi untuk ukuran

---

<sup>3</sup> Putu Agus, "Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Dan Kinerja Karyawan PT. Jasa Raharja", *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, Vol. 3 : No. 1, (Bali, Maret 2017), hal. 12 dalam <https://scholar.google.co.id> pada 24-12-2017

<sup>4</sup> *Ibid*, hal.13.

suatu perusahaan. Oleh karena itu setiap perusahaan harus dapat mengontrol dan meningkatkan produktivitas kerja karyawannya dalam mengontrol emosional, fasilitas kerja yang baik, pengembangan sumber daya manusia yang optimal dan dapat memberikan kepuasan kerja kepada karyawan.<sup>5</sup> Jadi semakin perusahaan perbankan memiliki karyawan yang mampu mengontrol emosional maka akan tercipta kondisi kerja yang baik, karena kecerdasan emosional berada dalam diri karyawan yang akan di ekspresikan kedalam tindakan berbagai jenis perusahaan seperti kantor bank, asuransi, pusat layanan kartu kredit dan rumah sakit, tingkat suasana pelayanan dari karyawan merupakan tolok ukur kepuasan pelanggan, agar dapat menentukan pendapatan perusahaan. Faktor lain yang perlu diperhatikan agar tujuan kerja perusahaan dapat terwujud selain kecerdasan emosional ialah disiplin kerja.

Disiplin kerja adalah sikap kejiwaan seseorang atau kelompok yang senantiasa berkehendak untuk mengikuti atau mematuhi segala peraturan yang telah ditentukan. Disiplin kerja mempunyai hubungan yang sangat erat dengan motivasi, kedisiplinan dengan suatu latihan antara lain dengan bekerja menghargai waktu dan biaya akan memberikan pengaruh yang positif terhadap produktivitas kerja karyawan.<sup>6</sup> Disiplin kerja sangat penting oleh karena itu kedisiplinan karyawan perlu dilakukan penanganan secara lebih jelas karena pada dasarnya mencerminkan produktivitas kerja karyawan dan apabila karyawan yang memiliki tingkat kedisiplinn yang tinggi akan bekerja dengan baik walau tanpa diawasi oleh atasan.

---

<sup>5</sup> *Ibid*, hal. 16

<sup>6</sup> Pandji Anoraga, *Manajemen Bisnis*, (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2009), hal. 178

Lingkungan kerja dari karyawan disini termasuk hubungan kerja antar karyawan, hubungan dengan pimpinan, suhu serta lingkungan kerja, penerangan dan sebagainya. Hal ini sangat penting untuk mendapatkan perhatian dari perusahaan karena sering karyawan enggan bekerja karena tidak ada kekompakkan dalam kelompok kerja atau ruang kerja yang tidak menyenangkan, hal ini akan mengganggu kerja sehingga mempengaruhi produktivitas kerja karyawan.<sup>7</sup> Lingkungan kerja merupakan salah satu hal yang dapat memotivasi karyawan untuk bekerja dengan baik. Jadi, lingkungan kerja yang harus diperoleh karyawan juga perlu dan penting untuk diperhatikan, semakin kebutuhan karyawan terpenuhi maka karyawan akan merasa puas, nyaman dan bekerja dengan lebih giat lagi sehingga produktivitas kerja tercapai. Lingkungan kerja yang baik memiliki peranan penting dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan dalam perusahaan.

Produktivitas kerja dapat dicapai apabila tenaga kerja mempunyai kecerdasan emosional, kedisiplinan dan memiliki lingkungan kerja dan dapat diterapkan dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari. Menurut Tjutju Yunarsih bahwa produktivitas kerja ditentukan oleh dukungan semua sumber organisasi, yang dapat diukur dari segi efektivitas dan efisiensi.<sup>8</sup> Jadi produktivitas kerja karyawan adalah kunci demi terwujudnya tujuan perusahaan serta meningkatkan kualitas perusahaan.

---

<sup>7</sup> *Ibid*, hal. 179

<sup>8</sup> Roni F dan Meghar T, " Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pada Karyawan PT. Kabelindo Murni, Tbk ", *Jurnal Pendidikan Ekonomi & Bisnis*, Vol. 1 : No. 2, ( Jakarta, Oktober 2013), hal. 43 dalam <https://journal.unj.ac.id> pada 27-12-2017

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung**  
**Tahun 2018<sup>9</sup>**

No.	Nama	Jabatan
1.	Aisha Rachmawati	Junior Customer Banking Relationship Manager
2.	Dhimas Andrean S.	Customer Banking Relationship Manager
3.	Dhialla Dandiar	Customer Service
4.	Ifan Firmansyah	Baranch Marketing
5.	Komarudin	Branch Operations & Service Manger
6.	Melisa Yunia Puspita N.	General Support Staff
7.	Novita Kusuma Wardhani	Teller
8.	Wika Kumala Halepfarda	Customer Service
9.	Tri Sudjatmiko	Micro Banking Manager
10.	Agus Prayanto	Micro Analyst
11.	Abdulah	Micro Analyst
12.	Yuda Adrian Hadi S.	PMM
13.	Saif Al Hadi	PMM
14.	Danung Yugo Pamungkas	PMM
15.	Eka Desmawati	APM
22.	Noviyanto	Driver
25.	Deni Prasetyo	Office Boy
26.	Ayulia Galih Sari	Sales Force Pensiun
27.	Hendri	Sales Force Pensiun
28.	Dhea Fitha	Sales Force Pensiun
29.	Wulan	Sales Force Pensiun
30.	Joko Hartono	Security
31.	Annas Dzulfikar	RRR
32.	M. Nabil Saad	RRR

Sumber : Data Karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung, 2018

Tabel 1.1 diatas memperlihatkan bahwa karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung pada tahun 2018 sejumlah 32 orang. Bank

---

<sup>9</sup> Lampiran 2

Syariah Mandiri Cabang Tulungagung dalam menjalankan operasional yang berupa produk dan jasa perlu diperhatikan. Karena mencakup tugas dan fungsinya pasti tidak selamanya berjalan mulus, pasti ada hambatan dan kendala dalam menjalankan fungsi. Penelitian ini yang menganalisis sumber daya manusia atau karyawan yang memperhatikan produktivitas kerja karyawan karena sangatlah penting untuk diteliti karena menyangkut keberlangsungan Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung supaya mampu bersaing dengan bank-bank lainnya dengan memiliki karyawan yang bekerja dengan optimal serta memiliki produktivitas kerja yang tinggi.

Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung masih terdapat beberapa karyawan yang memiliki kecerdasan emosional rendah dengan tidak dapat mengontrol emosi ketika berpendapat, egois dengan pendapatnya sendiri. Selain itu disiplin kerja yang sering diabaikan karena masih ada beberapa karyawan terlambat datang bekerja dan disebabkan oleh individunya sendiri. Target tidak tercapai misalnya pemenuhan data nasabah yang kurang sehingga dapat mempengaruhi produktivitas perusahaan. Sedangkan untuk lingkungan kerja cukup memadai dilihat dari sarana dan prasarana yang diberikan. Kondisi diatas menarik untuk diteliti karena dapat memengaruhi hasil kerja dan bisa mengukur perkembangan produktivitas kerja karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung.

**Tabel 1.2****Jaringan Kantor Individual Perbankan Syariah Tahun 2017**

<b>No.</b>	<b>Bank Umum Syariah</b>	<b>KC</b>	<b>KCP</b>	<b>KK</b>	<b>Total</b>
1.	PT. Bank Aceh Syariah	26	86	18	<b>130</b>
2.	PT. Bank Muamalat Indonesia	83	191	80	<b>354</b>
3.	PT. Bank Victoria Syariah	9	5	-	<b>14</b>
4.	PT. Bank BRI Syariah	52	205	12	<b>269</b>
5.	PT. Bank Jabar Banten Syariah	9	56	1	<b>66</b>
6.	PT. Bank BNI Syariah	68	171	18	<b>257</b>
7.	PT. Bank Syariah Mandiri	130	437	54	<b>621</b>
8.	PT. Bank Mega Syariah	32	33	1	<b>66</b>
9.	PT. Bank Panin Yariah	16	5	1	<b>22</b>
10.	PT. Bank Syariah Bukopin	12	7	4	<b>23</b>
11.	PT. BCA Syariah	11	8	3	<b>22</b>
12.	PT. May Bank Syariah Indonesia	1	-	-	<b>1</b>
13.	PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah	25	3	-	<b>28</b>

Sumber : Data Jaringan Bank Umum Syariah dari OJK, 2017

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa Bank Syariah Mandiri menjadi Bank umum yang memiliki jaringan seperti kantor cabang (KC) , kantor cabang pembantu (KCP) dan kantor kas (KK) paling besar. Hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa Bank Syariah Mandiri menjadi bank yang memiliki kredibilitas yang bagus dan dapat lebih optimal dalam melayani masyarakat secara langsung karena mudah untuk ditemui. Maka dengan hal tersebut peneliti ingin melakukan penelitian di Bank Syariah Mandiri, lebih khususnya di cabang Tulungagung. Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung dulu berstatus kantor cabang pembantu (KCP) dan sekarang menjadi kantor cabang (KC). Hal tersebut dapat dilihat bahwa di Bank Syariah Mandiri di

Tulungagung juga memiliki pertumbuhan yang bagus dan pantas untuk diteliti.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul : **“Pengaruh Kecerdasan Emosional, Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka penulis dapat menjelaskan kemungkinan yang dapat muncul dalam penelitian serta mengidentifikasi yang dapat diduga sebagai masalah sebagai berikut :

1. Kecerdasan emosional karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung masih kurang, ada beberapa karyawan memiliki kecerdasan emosional rendah yang kurang bisa mengatur emosi terhadap sesama rekan kerja dalam berpendapat, egois dengan pendapatnya sendiri.
2. Disiplin kerja yang ada pada Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung kurang dilihat dari karyawan yang terlambat datang kerja, selain itu *dead-line* kerjaan yang molor dikarenakan individunya sendiri yang kurang cekatan selain itu bisa disebabkan dari sistem atau nasabahnya juga. Sehingga tidak dapat menyelesaikan target yang telah ditetapkan.
3. Lingkungan kerja pada Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung cukup harmonis dilihat hubungan antar karyawan. Saling menciptakan suasana hangat didalam tempat kerja. Namun dilihat dari kondisi tempat kerja kurang dilihat dari tempat parkir yang belum memadai, sarana dan

prasarana sudah cukup lengkap hanya saja terkadang terjadi *off system* dan mati tiba-tiba oleh karena itu perlu memperbaiki IT demi memperlancar kegiatan operasional.

4. Produktivitas kerja pada Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung setiap tahun mengalami peningkatan dilihat dari segi kuantitas (laba), namun kalau dilihat dari segi kualitas masih kurang dilihat dari permasalahan yang ditimbulkan oleh faktor kecerdasan emosional, disiplin kerja dan lingkungan kerja. Dengan begitu diharapkan manajemen perusahaan melakukan evaluasi dan perbaikan sistem agar produktivitas kerja karyawan bisa berjalan lebih optimal.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka peneliti dapat menarik suatu rumusan permasalahan, yaitu :

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan di Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung ?
2. Apakah disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan di Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung ?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan di Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung ?
4. Apakah ada pengaruh secara simultan kecerdasan emosional, disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan di Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung ?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan permasalahan diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk menguji pengaruh signifikan antara kecerdasan emosional terhadap produktivitas kerja karyawan di Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung.
2. Untuk menguji pengaruh signifikan antara disiplin kerja terhadap produktivitas kerja karyawan di Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung.
3. Untuk menguji pengaruh signifikan antara lingkungan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan di Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung.
4. Untuk menguji secara simultan kecerdasan emosional, disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan di Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan hasil penelitian yang diharapkan oleh penulis, yaitu :

1. Secara Teoretis

Penelitian ini diharapkan menjadi media efektif untuk menerapkan pengetahuan dan keilmuan yang selama ini dipelajari oleh peneliti, khususnya dalam kajian pengembangan ilmu perbankan islam agar ilmu tersebut selalu berkembang dan diketahui oleh semua pihak.

## 2. Secara Praktis

### a. Bagi Instansi

Diharapkan untuk lembaga perbankan syariah penelitian ini dapat membantu solusi permasalahan yang ada dan dapat dijadikan sebuah patokan untuk berjalannya operasional dengan lebih baik lagi.

### b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan untuk peneliti yang akan datang penelitian ini dapat dijadikan sumber referensi dan tambahan ilmu yang bermanfaat bagi para peneliti yang juga sedang meneliti atau mengembangkan penelitiannya.

## **F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian**

### **1. Ruang lingkup**

Ruang lingkup agar dalam pembahasan ini lebih terarah dan disesuaikan dengan sumber penulis, maka dalam melaksanakan suatu penelitian diperlukan suatu batasan ruang lingkup untuk mempermudah pembahasan dengan jelas. Ruang lingkup mengemukakan mengenai variabel-variabel yang diteliti, populasi atau subjek penelitian dan lokasi penelitian.

#### a. Variabel

Ruang lingkup dalam penelitian ini terdiri dari variabel-variabel yang meliputi variabel bebas ( $X_1$ ,  $X_2$  dan  $X_3$ ) dan variabel terikat ( $Y$ ). Variabel bebas ( $X_1$ ) yang digunakan dalam penelitian ini adalah kecerdasan emosional dan variabel ( $X_2$ ) yaitu disiplin kerja, ( $X_3$ )

lingkungan kerja, sedangkan variabel terikatnya (Y) adalah produktivitas kerja karyawan.

b. Populasi atau subjek penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung.

c. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang akan dilakukan adalah di Bank Syariah Mandiri Cabang Tulugagung.

## 2. Pembatasan Penelitian

Peneliti dalam memperjelas ruang lingkup penelitian supaya menghasilkan pembahasan yang terarah serta untuk menghindari pembicaraan yang simpang siur, maka dalam penulisan ini perlu adanya pembatasan masalah agar dapat diketahui hasil yang diteliti. Adapun pembatasannya, yaitu :

a. Pembatasan daerah penelitian

Pembatasan daerah penelitian untuk mengarahkan agar penelitian terhadap masalah yang telah ditetapkan tidak kabur, maka daerah penelitian perlu dibatasi. Daerah yang menjadi tempat penelitian penulis adalah di Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung.

b. Pembatasan responden penelitian

Penelitian ini memiliki batasan dalam melakukan penelitian yang responden yaitu seluruh karyawan di Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung.

c. Pembatasan masalah penelitian

Batasan permasalahan yang diteliti oleh penelitian ini adalah masalah yang menyangkut pengaruh kecerdasan emosional karyawan, disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan di Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung.

## G. Penegasan Istilah

Penegasan istilah penelitian ini untuk menghindari penafsiran yang berbeda dan mewujudkan persamaan pandangan dan pemikiran. Berikut istilah-istilah yang berhubungan dengan penelitian ini, yaitu :

### 1. Definisi Konseptual

Secara konseptual yang dimaksud judul penelitian ini yaitu “Kecerdasan Emosional, Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung” sebagai berikut :

- a. Kecerdasan emosional adalah kemampuan mengelola dirinya sendiri dan berinteraksi dengan orang lain dengan cara dewasa dan konstruktif.<sup>10</sup>
- b. Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Wibowo, *Perilaku dalam Organisasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), hal. 87

<sup>11</sup>. Veithzal Rivai Zainal, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2015), hal. 599

- c. Lingkungan kerja karyawan disini termasuk hubungan kerja antar karyawan, hubungan dengan pemimpin, suhu serta lingkungan kerja, penerangan dan sebagainya.<sup>12</sup>
- d. Produktivitas merupakan ukuran tentang seberapa baik suatu sistem operasi berfungsi dan indikator efisiensi dan daya saing dari suatu perusahaan atau departemen.<sup>13</sup>
- e. Kerja merupakan kegiatan melakukan sesuatu, yang dilakukan (diperbuat).<sup>14</sup>
- f. Bank secara sederhana adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lain.<sup>15</sup>

## 2. Definisi Operasional

Penegasan operasional merupakan pelekatan arti pada suatu variabel dengan cara menetapkan kegiatan atau tindakan yang perlu untuk mengukur variabel. Variabel penelitian ini terdiri dari dua macam, yaitu variabel terikat (Y) dan variabel bebas (X). Penegasan operasional dalam penelitian ini meliputi :

- a. Kecerdasan emosional ( $X_1$ ) yang dimaksud dalam penelitian ini ialah suatu sifat dan tingkah laku karyawan mulai dari kesadaran diri,

---

<sup>12</sup> Pandji Anoraga, *Manajemen Bisnis*, (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2009), hal. 179

<sup>13</sup> Wibowo, *Manajemen Kinerja Edisi Ke-10*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2016), hal. 95.

<sup>14</sup> Pusat bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 2005), hal. 268

<sup>15</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan Edisi Revisi-12*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2014), hal. 12

- pengendalian diri, motivasi diri, empati dan sikap hormat yang telah dimiliki karyawan di Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung. Serta sejauh mana kerja karyawan pada kenyataan dan harapan kedepan menyangkut produktivitas kerja dengan melihat kerja yang dilakukan karyawan.
- b. Disiplin kerja ( $X_2$ ) yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sejauhmana sikap kerja karyawan di Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung, sudahkan selalu patuh akan peraturan dan tugas yang diberikan atasan kepada karyawan. Indikator disiplin kerja disini meliputi konsekuen, konsisten, taat asas dan bertanggung jawab atas tugas yang diamanahkan kepadanya.
  - c. Lingkungan kerja ( $X_3$ ) yang dimaksud dalam penelitian ini ialah sejauh mana menjalin keakraban hubungan antara rekan kerja mulai dari atasan sampai sesama karyawan biasa, sehingga menciptakan kekompakan dalam kelompok bekerja. Serta sejauh mana kondisi tempat bekerja yang digunakan apakah sudah memberikan kenyamanan untuk bekerja di Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung.
  - d. Produktivitas kerja karyawan ( $Y$ ) yang dimaksud dalam penelitian ini ialah sejauhmana kerja karyawan dalam melaksanakan tugasnya dilihat dari ketepatan, kecepatan serta hasil yang dicapai dari kerja tersebut. Sehingga efisiensi dan efektivitas kerja yang dilakukan oleh karyawan di Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung apakah

sudah sesuai dengan kinerja yang ditargetkan serta mampu bekerja dengan baik.

## **H. Sistematika Skripsi**

Gambaran yang jelas mengenai penelitian ini, maka disusunlah sistematika skripsi untuk memudahkan pembahasan. Berikut penulisan sistematika pembahasan penulisan ini, yaitu :

Bab I : Pendahuluan.

Pada bab pendahuluan untuk memberikan gambaran secara singkat apa yang akan dibahas dalam penelitian ini, dalam bab pendahuluan ini didalamnya membahas beberapa unsur yang terdiri dari: latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan batasan penelitian penegasan istilah, sistematika skripsi.

Bab II : Landasan Teori.

Pada bab ini menguraikan beberapa konsep dan anggapan tentang teori dari variabel-variabel penelitian yang terdiri dari : kecerdasan emosional, disiplin kerja, lingkungan kerja, produktivitas kerja, kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual/kerangka berfikir, dan hipotesis penelitian.

Bab III : Metode Penelitian.

Pada bab ini memuat rancangan penelitian, yakni terdiri dari: pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala

pengukurannya, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian, dan teknik analisis data.

**Bab IV : Hasil Penelitian.**

Pada bab ini memuat deskripsi singkat mengenai hasil penelitian, yang terdiri dari: hasil penelitian berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis.

**Bab V : Pembahasan.**

Pada bab ini membahas tentang temuan-temuan penelitian yang telah dibahas pada hasil penelitian.

**Bab VI : Penutup.**

Pada bab ini dikemukakan mengenai kesimpulan yang merupakan hasil dari pembahasan, dan juga berisikan saran yang ditujukan kepada pihak yang berkepentingan kemudian dilanjutkan dengan bagian akhir skripsi yakni daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat keaslian pernyataan skripsi, dan daftar riwayat hidup.