

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam sebuah perusahaan kepemimpinan transformasional merupakan salah satu aspek yang sangat penting dimiliki perusahaan, di mana para pemimpin transformasional mencoba menimbulkan kesadaran para pengikut dengan menyerukan cita-cita yang lebih tinggi dan nilai-nilai moral seperti kemerdekaan, keadilan dan kemanusiaan, bukan didasarkan atas emosi seperti kecemburuan atau kebencian. Berbagai bukti empiris tersebut menunjukkan bahwa, kepemimpinan transformasional berhubungan erat dengan kinerja karyawan. Seorang pemimpin jika menginginkan kinerja karyawan yang optimal maka dalam pelaksanaannya mengelola suatu organisasi haruslah mempunyai nilai-nilai transformasional. Nilai-nilai inilah yang akan memotivasi dan menimbulkan kesadaran untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Burnout merupakan tipe khusus ketegangan yang mencerminkan sebuah kepercayaan bahwa beberapa sumber untuk menanggulangi kondisi kondisi yang menekan adalah jarang atau tidak ada, yang menimbulkan seseorang mengalami keputusasaan, keletihan dan kelelahan kognitif (Lee dan Ashforth dalam Alam, 2007). Para peneliti mengkaitkan *burnout* dengan beragam masalah kesehatan mental dan fisik, keburukan rumah tangga dan hubungan sosial, meningkatnya pergantian dan ketidakhadiran (Perewe et al, 2002).

Dampak negatif dari *burnout* yang berkepanjangan akan diwujudkan dalam bentuk absentism, produktifitas menjadi rendah, kurangnya tanggung jawab pada perusahaan, hal tersebut dan tentu saja akan berakibat pada rendahnya kinerja karyawan. Menurut hasil penelitian yang dilakukan Asi *burnout* memiliki pengaruh kuat terhadap kinerja, dimana apabila tidak segera diatasi, maka kinerja akan mengalami penurunan. Dengan adanya *burnout* seringkali mengakibatkan pikiran seseorang menjadi terasa penuh dan mulai

kehilangan rasional, hal ini dapat menyebabkan kewalahan dalam pekerjaan dan akhirnya menyebabkan kelelahan mental dan emosional, kemudian mulai kehilangan minat terhadap pekerjaan dan motivasi menurun, pada akhirnya kualitas kerja dan kualitas hidup ikut menurun. Penelitian yang dilakukan oleh Yuhadi memberikan kesimpulan bahwa terdapat hubungan kuat antara *burnout* dengan kinerja, dimana semakin tinggi tingkat *burnout* maka kinerja semakin rendah begitu juga sebaliknya

Selain kepemimpinan transformasional dan *burnout* terdapat juga kecerdasan emosional (EQ) yang mempengaruhi Kinerja karyawan. Menurut Segal (Segal, 1998) tingkat kecerdasan emosional dapat mempertahankan kinerja kerja karyawan di tempat kerja. Karyawan yang memiliki tingkat kecerdasan emosional tinggi mampu mengendalikan diri sehingga dalam melakukan pekerjaan, mereka memandangnya adalah sebuah peluang dan kinerja kerja karyawan ini cenderung tinggi. Namun sebaliknya, ketika karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang rendah, karyawan akan memandang pekerjaannya adalah sebuah beban dan kinerja mereka cenderung rendah secara langsung sehingga akan mempengaruhi kinerja organisasi.

Kinerja dipengaruhi oleh berbagai karakteristik pribadi masing-masing individu, dalam perkembangan global yang kompetitif, perusahaan membutuhkan karyawan yang berprestasi tinggi. Pada saat yang sama, karyawan membutuhkan umpan balik atas kinerja mereka sebagai pedoman untuk tindakan mereka. Gaji sangat erat kaitannya dengan prestasi kerja, hasil yang diperoleh karyawan dalam melaksanakan tugas yang diberikan atau keberhasilan yang diperoleh karyawan dalam melaksanakan pekerjaan. Hasil berbagai penelitian sebelumnya membuktikan bahwa kepemimpinan transformasional, *burnout* dan kecerdasan emosional (EQ), diantaranya penelitian yang dilakukan Hasil penelitian Arifin memperoleh bukti empiris yang menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosional berpengaruh secara langsung pada kinerja, dimana semakin baik kecerdasan emosional maka akan bertambah baik juga kinerja yang ditampilkan. Kecerdasan emosional memungkinkan seseorang untuk mengelola emosinya dengan baik, sehingga

terekspresikan secara tepat dan efektif, yang pada akhirnya akan membawa orang tersebut mampu bekerja sama dengan lancar menuju sasaran dan tujuan organisasi. Dengan menguji hipotesis sebagai berikut: variabel motivasi kerja dalam penelitian ini berperan sebagai media yang memediasi variabel independen yaitu kepemimpinan transformasional dan kecerdasan emosional dan variabel dependen yaitu kinerja karyawan. Secara umum kecerdasan emosional dapat meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan (Bangun, 2012).

Berbeda dengan penelitian sebelumnya dalam penelitian ini, penulis memilih Bank Sumut Syariah KC Medan. Penelitian ini mencoba untuk menguji apakah kepemimpinan transformasional, *burnout*, dan kecerdasan emosional (EQ) berpengaruh atas kinerja juga akan mempengaruhi lembaga keuangan islam. Penelitian sebelumnya hanya membahas tentang kecerdasan emosional (EQ), dan pembahasan di luar kecerdasan emosional hanyalah gambaran umum. Bank Sumut Syariah KC Medan adalah untuk memberikan layanan terbaik serta mengembangkan dan mensosialisasikan model, sistem dan konsep perbankan syariah dengan menyediakan lembaga keuangan tingkat tinggi dan terpercaya. Perusahaan yang bisa dibilang berkembang ini semakin meningkatkan pertumbuhannya setiap tahun, dan mereka sangat profesional dalam memberikan layanan kepada pelanggan, hal tersebut tidak lepas dari SDM yang dimiliki oleh Bank Sumut Syariah KC Medan yang sangat mampu memberikan pelayanan kepada nasabah atau anggotanya.

Penelitian ini akan menguji ulang dan menemukan bukti yang tidak hanya akan mempengaruhi kinerja pegawai, tetapi juga mempengaruhi motivasi karyawan pada Bank Sumut Syariah KC Medan. Berdasarkan penjelasan diatas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah masih belum optimalnya capaian target yang diharapkan yaitu target pekerjaan yang telah ditetapkan, untuk setiap pekerja masih belum sepenuhnya tercapai sehingga hal tersebut berpengaruh terhadap produksi yang telah ditetapkan perusahaan. Belum terlihatnya pengaruh kepemimpinan transformasional dan kecerdasan emosional (EQ) terhadap kinerja karyawan perusahaan tersebut dan terlihat bahwa *burnout* sangat berpengaruh terhadap

kinerja karyawan dalam hal SDM dan kinerja karyawan. Sehingga dari uraian permasalahan diatas penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, *Burnout*, Kecerdasan Emosional (EQ) Terhadap Kinerja Karyawan Bank Syariah Dan Variabel Motivasi Sebagai Moderating (Studi Kasus Pada Bank Sumut Syariah KC Medan)”**.

B. Identifikasi Masalah

Terdapat berbagai faktor yang dapat mempengaruhi perkembangan usaha kinerja karyawan baik faktor internal maupun factor eksternal. Namun setelah turun ke lapangan penulis dapat mengidentifikasi berbagai masalah dalam penelitian ini. Berdasarkan latar belakang diatas, identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Kinerja karyawan dapat mempengaruhi laba yang dihasilkan oleh perusahaan
2. Kepemimpinan transformasional dapat mempengaruhi kinerja karyawan
3. Tuntutan beban kerja yang berat berdampak terhadap kinerja karyawan
4. *Burnout* membuat karyawan kehilangan semangat bekerja yang berdampak ke perusahaan.
5. Lingkungan kerja yang menyenangkan membuat kinerja karyawan menjadi lebih baik

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terfokus dan tidak meluas dari pembahasan yang akan diteliti, oleh sebab itu dalam karya ilmiah ini penulis melakukan pembatasan ruang lingkup penelitian. Guna memperdalam kajian, penelitian ini akan dibatasi dan hanya melihat data kepemimpinan transformasional, *burnout* dan kecerdasan emosional (EQ) karyawan yang bekerja di PT Bank Sumut Syariah KC Medan

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah serta batasan masalah di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini ialah:

1. Apakah kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Sumut Syariah KC Medan?
2. Apakah *burnout* berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Sumut Syariah KC Medan?
3. apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Sumut Syariah KC Medan?
4. Apakah motivasi berperan dalam memoderasi kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan Bank Sumut Syariah KC Medan?
5. Apakah motivasi berperan dalam memoderasi pengaruh *burnout* terhadap kinerja karyawan Bank Sumut Syariah KC Medan?
6. Apakah motivasi berperan dalam memoderasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan Bank Sumut Syariah KC Medan?
7. Apakah Kepemimpinan transformasi, *burnout*, kecerdasan emosional berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan Bank Sumut Syariah KC Medan?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan Bank Sumut Syariah KC Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh *burnout* terhadap kinerja karyawan Bank Sumut Syariah KC Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan Bank Sumut Syariah KC Medan.
4. Untuk mengetahui peran motivasi dalam memoderasi pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan Bank Sumut Syariah KC Medan.

5. Untuk mengetahui peran motivasi dalam memoderasi pengaruh *burnout* terhadap kinerja karyawan Bank Sumut Syariah KC Medan.
6. Untuk mengetahui peran motivasi dalam memoderasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan Bank Sumut Syariah KC Medan.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang di harapkan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Memberikan penjelasan mengenai pengaruh antara variabel yaitu kepemimpinan transformasional, *burnout* dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan bank dengan variabel motivasi sebagai moderating.
- b. Menyajikan suatu wawasan tentang kajian kepemimpinan transformasional, *burnout* dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan bank dengan variabel motivasi sebagai moderating.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini di harapkan dapat menjadi masukan pemikiran maupun evaluasi perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawannya.

b. Bagi Penulis

Penelitian ini sangat bermanfaat dalam memperluas wawasan serta pengetahuan penulis terkait dengan variabel-variabel yang berpengaruh dalam meningkatkan kinerja karyawan yang mana hal ini menjadi informasi awal bagi penulis juga ketika nantinya terjun ke dunia kerja.

c. Bagi Mahasiswa/Akademisi

Penelitian ini di harapkan dapat di jadikan referensi penelitian mahasiswa khususnya perbankan syariah dan juga di harapkan mampu memberikan informasi baru kepada pihak-pihak lain yang membutuhkan.

G. Batasan Istilah

Pada penulisan karya ilmiah, pastinya terdapat banyak istilah-istilah penting di dalamnya, agar istilah-istilah tersebut tidak bermakna terlalu luas, maka peneliti rasa perlu di buat batasan istilah dalam penulisan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Kepemimpinan transformasional adalah gaya kepemimpinan yang dimiliki manager atau pemimpin dimana kemampuannya bersifat tidak umum dan di terjemahkan melalui kemampuan untuk merealisasikan misi, mendorong para anggota untuk melakukan pembelajaran, serta mampu memberikan inspirasi kepada bawahan mengenai berbagai hal baru yang perlu di ketahui dan di kerjakan.
2. *Burnout* adalah suatu gejala seperti kelelahan fisik, emosional, perilaku, perasaan ketidakpuasan terhadap diri dan juga ketidakpercayaan seseorang akan kemampuan diri serta kurangnya harapan dalam pencapaian diri yang mengakibatkan stres kerja berkelanjutan, reaksi keadaan yang di timbulkan seseorang ketika menghadapi stres tersebut dan juga respon yang berasal dari *interpersonal stressors* pada pekerjaan
3. Kecerdasan emosional (EQ) adalah sebuah kemampuan untuk "mendengarkan" bisikan emosi, dan menjadikannya sebagai sumber informasi yang sangat penting untuk memahami diri sendiri dan orang lain dalam memperoleh tujuan.
4. Motivasi adalah suatu usaha yang di lakukan secara sadar dalam mempengaruhi perilaku serta mendorong seseorang agar melakukan tindakan-tindakan tertentu untuk mencapai tujuan organisasi/perusahaan.
5. Kinerja karyawan adalah hasil kerja karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas yang sesuai dengan standar kerja yang telah di tentukan.