

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan bagian penting dalam keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan. Sumber daya manusia juga selain dari memiliki peran sangat penting yakni sumber daya manusia lah yang berperan penting dan dapat membangun perusahaan untuk jauh lebih maju lagi, tanpa sumber daya manusia yang baik maka dapat di katakan mustahil organisasi tersebut akan tetap eksis dan bisa bersaing dengan perusahaan lain. Salah satu cara untuk menciptakan suatu keberhasilan pada suatu organisasi atau perusahaan adalah dengan cara memperhatikan bagaimana kecerdasan emosional pegawai di dalam suatu organisasi/perusahaan. Kinerja pegawai dengan kecerdasan emosial yang efektif dan memiliki kualitas akan membuat keberhasilan bagi perusahaan. secanggih apapun mesin yang bisa menggantikan pekerjaan manusia tetap harus di awasi oleh sumber daya manusia itu sendiri.

Kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk merasakan, memahami, dan secara selektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi dan pengaruh manusia Cooper dan Sawaf (dalam Sihombing, 2017).

Kecerdasan emosional adalah kemampuan penting yang menjadi pendorong dibalik hubungan, karier, dan keberhasilan. Kecerdasan emosional adalah kemampuan kita untuk mengenali emosi, memberi label dengan benar, dan menggunakan informasi emosional untuk memengaruhi pikiran dan tindakan.

Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu Menurut Tarwaka, 2011:106 dalam Ratu Erlina Gentari(2017). Oleh karena itu beban kerja yang disertai dengan

waktu kerja yang telah ditentukan dan cenderung *deadline* dapat memicu terjadinya stres kerja. Beban kerja yang berlebih dapat menciptakan timbulnya stress kerja. Menurut Komarudin (1996) dalam Setiawan (2016:18) “beban kerja adalah suatu proses untuk menentukan jumlah jam kerja seseorang yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dalam waktu tertentu”.

Beban kerja yang berlebih dapat menimbulkan stres pada pegawai. Suwatno dan Priansa (2011) dalam Rahajaan, (2012) mengemukakan bahwa beban kerja yang dirasakan seorang pegawai dapat merupakan sumber stress.

Komunikasi yang baik, kecerdasan emosional yang dimiliki oleh masing-masing pegawai adalah perpaduan yang bisa dipakai untuk mempermudah dan memperlancar kinerja pegawai/karyawan.

Tuntutan pekerjaan, tinggi nya tujuan perusahaan yang diinginkan oleh perusahaan tersebut, tingginya standar yang di tetapkan, kompleknya alur kerja, dan masih banyak lagi tuntutan pekerjaan kerja lainnya menjadi pemicu stres kerja pada masing-masing pegawai/karyawan. Tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi oleh para pegawai, yakni tekanan kerja yang dimana setiap pegawai di tuntun untuk bekerja cepat, fokus dan juga maksimal.

komunikasi antar pegawai juga perlu terjalin dengan baik. Dengan adanya komunikasi yang baik antar pegawai maka tujuan perusahaan akan tercapai karna terjalin komunikasi yang baik di dalamnya, guna mempermudah dan memperlancar tujuan-tujuan perusahaan. Oleh karena itu antar karyawan harus memiliki komunikasi yang baik.

Dari komunikasi yang baik yang dapat dijalin oleh antar pegawai yang bisa memperlancar dan mempermudah semua tujuan yang harus di capai oleh perusahaan terdapat kecerdasan emosional di dalamnya yang juga menunjang kelancaran yang di inginkan yakni tujuan-tujuan perusahaan.

Setiap orang harus mampu mengelola stres pada dirinya sendiri, karena dengan mengelola stres pada dirinya sendiri berarti orang tersebut mampu mengendalikan dirinya sendiri dalam kehidupan sehari-hari. Apabila stres yang dialami karyawan tentunya akan merugikan organisasi atau perusahaan yang bersangkutan, sehingga kinerja yang dihasilkan menurun dan tingkat absensi tinggi serta turn over yang tinggi pada akhirnya menyebabkan biaya pegawai bertambah besar.

Stres adalah suatu respon Menurut Ivancevic et al. (2006) dalam Rahajaan (2012), stress adalah suatu respon adaptif, dimoderasi oleh perbedaan individu, yang merupakan konsekuensi dari setiap tindakan, situasi, atau peristiwa dan yang menempatkan tuntutan khusus terhadap seseorang.

Hal ini didukung dengan hasil survey awal yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara online dengan menggunakan *google form* terhadap 15-20 orang pegawai pada tanggal 6 Desember 2020 di Kantor POS Cimahi yang disajikan pada tabel 1.1 hasil survey awal:

Tabel 1. 1 Survey Stres Kerja

NO	Tabel Hasil Survey Kuisisioner Terkait Stres Kerja(Y)	YA	PERSENTASE	TIDAK	PERSENTASE
1	Target yang diberikan perusahaan dan tuntutan tugas tinggi	13	68,4%	6	31,6%
2	waktu yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaan menjadi faktor pendukung stres kerja	19	100%	0	0%
3	konflik dengan atasan atau rekan kerja menjadi faktor pendukung stres kerja	17	89,5%	2	10,5%
4	terhindar dari stress kerja karena sikap pimpinan yang adil dan wajar	16	84,2%	3	15,8%

Pada tabel 1.1 yaitu hasil survey awal mengenai variabel stres kerja karyawan terhadap 15-20 responden, yang ditanyakan kepada pegawai Kantor POS Cimahi dimana yang menjadi permasalahan dari hasil kerja pegawai di Kantor POS Cimahi adalah waktu yang diberikan oleh perusahaan untuk menyelesaikan pekerjaan menjadi faktor pendukung stres

kerja ternyata dengan hasil 100%. Jika permasalahan terhadap waktu kerja terus menerus menjadi faktor terjadinya stres kerja, maka kemungkinan beban yang mereka dapat bisa berpengaruh terhadap stres kerja tiap-tiap pegawai.

Terlihat bahwa 100% pegawai selalu mengerjakan tugas sesuai dengan kualitas yang diinginkan oleh perusahaan, oleh karena itu para pegawai harus selalu teliti dalam menyelesaikan pekerjaannya. Konflik dengan atasan/rekan kerja pun berpengaruh terhadap stres kerja pegawai 89,5% hasil kuesioner awal. Ada pula pegawai yang tidak merasa terpengaruh dengan konflik yang dialami dengan rekan kerja antar pegawai dengan hasil 10,5%

Dengan hasil yang di dapat maka dapat disimpulkan bahwa konflik dengan antar pegawai atau rekan kerja harus di hindari agar pegawai dapat terhindar dari stres kerja. Dengan cara menjaga komunikasi yang baik salah satu contoh untuk terhindar dari konflik dengan sesama pegawai.

Sikap pimpinan yang adil dan wajar juga berpengaruh dan mendapat hasil 84,2% dari hasil responden. Hanya 15,8% pegawai yang menyatakan tidak terpengaruh dengan sikap pimpinan yang adil dan wajar.

Tabel 1. 2 Survey awal Kecerdasan Emosional

NO	Tabel Hasil Survey Kuisisioner Terkait Kecerdasan Emosional (X1)	YA	PERSENTASE	TIDAK	PERSENTASE
1	tidak mudah menyerah dalam menyelesaikan tuntutan pekerjaan	5	21,1%	14	78,9%
2	mampu menghadapi tantangan dalam mencapai target pekerjaan yang telah ditentukan	18	94,7%	1	5,3%
3	dapat menahan diri untuk tidak bersikap egois dalam bekerja sama dengan rekan kerja	16	84,2%	3	15,8%
4	dapat membantu rekan kerja yang sedang mengalami kesulitan dalam pekerjaan	19	100%	0	0%

Tabel 1.2 menyatakan hasil survey awal Kecerdasan Emosional pada pegawai Kantor Pos Cimahi. Yang dimana hasil dari survey 78,9% pegawai tidak mudah menyerah dalam menyelesaikan tuntutan perjaan dan 21,1% menyatakan mudah menyerah dalam tuntutan

pekerjaan. Diharapkan jumlah pegawai yang tidak mudah menyerah dalam pekerjaan mampu terus meningkat angkanya guna agar tujuan perusahaan dapat tercapai dengan baik.

Terdapat 15,8% pegawai yang tidak dapat menahan diri dari egois dalam bekerja sama dengan rekan kerja antar pegawai. Jika semakin banyak pegawai yang egois dalam bekerja maka dikhawatirkan tujuan perusahaan akan terhambat. Tetapi 100% para pegawai dapat membantu rekan kerja yang sedang kesulitan dalam perusahaan.

Hal seperti ini yang perusahaan butuhkan, antar pegawainya bisa saling membantu dalam kesulitan yang di alami sehingga tujuan perusahaan akan mudah dicapai. Kecerdasan Emosional Menurut Muhammad Lutfhi Fauzi dan Isniar Budiarti, S.E., M.SI mengatakan bahwa Kecerdasan Emosional adalah kemampuan seseorang untuk menilai emosi dalam diri dan orang lain, memahami makna emosi – emosi ini dan mengatur emosi – emosi seorang secara teratur dalam sebuah model alur seperti ditunjukkan dalam tampilan 4 – 3 orang yang mengetahui emosinya sendiri dan baik dalam membaca petunjuk emosional mengetahui mengapa marah dan bagaimana mengekspresikan dirinya tanpa melanggar norma yang lebih Efektif.

Tabel 1. 3 Survey awal Beban Kerja

NO	Tabel Hasil Survey Kuisioner Terkait Beban Kerja (X2)	YA	PERSENTASE	TIDAK	PERSENTASE
1	Saya mendapatkan dan menyelesaikan pekerjaan dengan tingkat kesulitan yang tinggi	13	68,4%	3	31,6%
2	Target yang harus dicapai dalam pekerjaan terlalu tinggi	16	84,2%	3	15,8%
3	dapat mengerjakan banyak pekerjaan setiap harinya yang harus segera diselesaikan	17	89,5%	2	10,5%
4	Tugas yang diberikan terkadang sifatnya mendadak dengan jangka waktu yang singkat	19	100%	0	0%

Pada tabel 1.3 survey awal Beban Kerja pegawai Kantor POS Cimahi terdapat 13 orang dengan jumlah 68,4% pegawai mendapat dan menyelesaikan pekerjaan dengan tingkat kesulitan yang tinggi dimana beban kerja yang dirasa cukup tinggi yang dapat mempengaruhi

terhadap stres kerja. Karna beban kerja rentan kaitannya terhadap stres kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Wibowo (2012) menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja.

Target yang harus dicapai dalam pekerjaan tinggi, mendapat hasil 84,2% dimana 16 orang menyetujui bahwa target yang harus dicapai tinggi, sehingga hanya 15,8% saja atau sebanyak 3 orang yang menyatakan beban kerja tidak terbilang tinggi. Beban kerja kadang-kadang didefinisikan secara operasional pada faktor-faktor seperti tuntutan tugas atau upaya-upaya yang dilakukan untuk melakukan pekerjaan. (Tarwaka, 2011:106).

Tugas yang diberikan mendadak sifatnya dan dalam waktu yang singkat 19 orang menyetujui pernyataan tersebut sebanyak 100% dan ini menjadi salah satu faktor dari beban kerja yang dialami pegawai. Jika hal seperti ini terus menerus terjadi di khawatirkan beban kerja pegawai terus menerus menurun dan menjadi pemicu timbulnya stres kerja.

Tabel 1. 4 Survey awal Komunikasi

NO	Tabel Hasil Survey Kuisisioner Terkait Komunikasi (X3)	YA	PERSENTASE	TIDAK	PERSENTASE
1	Sesama pegawai sudah melakukan komunikasi dengan baik	15	78,9%	4	21,1%
2	informasi dari pimpinan dapat saya pahami	16	84,2%	3	15,8%
3	Komunikasi antar bagian didalam lingkup kantor terjalin dengan baik	16	84,2%	3	15,8%

Pada tabel 1.4 survey awal Komunikasi pada Pegawai Kantor POS terdapat 4 karyawan dengan persentase 21,1% yang masih belum melakukan komunikasi dengan baik. Namun 15 pegawai dengan persentase 78,9% sudah melakukan komunikasi dengan baik. Dalam lingkungan perusahaan/organisasi komunikasi sangat di butuhkan karna dengan berkomunikasi informasi dari pimpinan ke bawahan dan juga komunikasi antar pegawai

dapat tersampaikan guna agar target pencapaian dan tujuan perusahaan dapat berjalan dengan baik dan tujuannya dapat tercapai.

Komunikasi harus dilakukan baik di lingkungan pekerjaan maupun organisasi, dan bukan hanya dengan satu atau dua orang melainkan komunikasi harus dilakukan dengan siapa saja baik itu atasan ke bawahan atau bawahan ke atasan dan juga antar sesama pegawai. Menurut Joseph A. Devito (dalam Ade Marlina dan Isnar Budiarti, 2018) “Komunikasi interpersonal adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang, atau di antara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika”.

Komunikasi yang berjalan secara efektif dalam organisasi akan memudahkan setiap orang melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya Menurut Hamali, (2016). Berdasarkan survei awal tentang komunikasi ditemukan fenomena adanya hubungan komunikasi yang terjadi belum harmonis atau terjadi miss communication dengan atasan, serta sesama karyawan, faktor miss communication ini akan menghambat tersalurnya alternatif yang perlu disampaikan. Sehingga hubungan komunikasi ini akan berdampak menurunnya rasa kepercayaan diri beberapa karyawan untuk bekerja secara efektif. Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang terdapat didalam lingkup perusahaan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut lagi dengan judul **“Stres Kerja Dipengaruhi Oleh Kecerdasan Emosional Beban Kerja Dan Komunikasi(Pada Kantor POS CIMAHI)”**

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang telah diuraikan, maka permasalahan-permasalahan sumber daya manusia yang dialami oleh Kantor POS Cimahi adalah sebagai berikut:

1. Pegawai mengalami stres kerja karena waktu yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaan.
2. Pegawai mengalami stres kerja karena adanya konflik dengan atasan atau rekan kerja.
3. Pegawai mudah menyerah dalam menyelesaikan pekerjaan tertentu.
4. Pegawai menyatakan bahwa target yang harus dicapai dalam pekerjaan terlalu tinggi.
5. Pegawai menyatakan tugas yang diberikan terkadang sifatnya mendadak dengan jangka waktu yang singkat.
6. Pegawai menyatakan bahwa tuntutan tugas yang harus di selesaikan tinggi.
7. Terdapat pegawai yang masih belum melakukan komunikasi antar sesama pegawai dengan baik.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berberapa masalah yang akan dirumuskan dalam penelitian dalam penelitian tentang Stres Kerja Dipengaruhi Oleh Kecerdasan Emosional Beban Kerja dan Komunikasi antara lain:

1. Bagaimana pengaruh Kecerdasan Emosional Beban Kerja Komunikasi dan Stres Kerja di Kantor POS Cimahi.
2. Apakah Kecerdasan Emosional mempunyai pengaruh secara parsial terhadap Stres Kerja di Kantor POS Cimahi.
3. Apakah Beban Kerja mempunyai pengaruh secara parsial terhadap Stres Kerja di Kantor POS Cimahi.

4. Apakah Komunikasi mempunyai pengaruh secara parsial terhadap Stres Kerja di Kantor POS Cimahi.
5. Apakah Kecerdasan Emosional dan Beban Kerja mempunyai pengaruh secara Simultan terhadap Stres Kerja di Kantor POS Cimahi.
6. Apakah Kecerdasan Emosional dan Komunikasi mempunyai pengaruh secara Simultan terhadap Stres Kerja di Kantor POS Cimahi.
7. Apakah Beban Kerja dan Komunikasi mempunyai pengaruh secara Simultan terhadap Stres Kerja di Kantor POS Cimahi.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk memperoleh data-data bahan yang diperlukan sebagaimana yang digambarkan dalam perumusan masalah mengenai Kecerdasan Emosional Beban Kerja dan Komunikasi yang akan penulis gunakan dalam rangka menyusun skripsi.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah memperoleh data dan informasi yang tepat untuk menganalisis data. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk:

1. Memperoleh gambaran tentang Kecerdasan Emosional Beban Kerja Komunikasi dan Stres Kerja di Kantor POS Cimahi.
2. Memperoleh hasil uji pengaruh Kecerdasan Emosional secara parsial terhadap Stres Kerja di Kantor POS Cimahi.
3. Memperoleh hasil uji pengaruh Beban Kerja secara parsial terhadap Stres Kerja di Kantor POS Cimahi.

4. Memperoleh hasil uji pengaruh Komunikasi secara parsial terhadap Stres Kerja di Kantor POS Cimahi.
5. Memperoleh hasil uji pengaruh Kecerdasan Emosional dan Beban Kerja secara simultan terhadap Stres Kerja di Kantor POS Cimahi.
6. Memperoleh hasil uji pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komunikasi secara simultan terhadap Stres Kerja di Kantor POS Cimahi.
7. Memperoleh hasil uji pengaruh Beban Kerja dan Komunikasi secara simultan terhadap Stres Kerja di Kantor POS Cimahi.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Kegunaan dari penelitian di atas berdasarkan dari tujuan dilakukan penelitian ini, penulis berharap bahwa penelitian ini akan memberi manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan. Hasil penelitian ini diharapkan berguna secara langsung maupun tidak langsung bagi semua kalangan, baik itu bagi aspek guna laksana (praktis) atau bagi aspek keilmuan (teoritis/akademis).

1.4.2 Kegunaan Akademis

1. Bagi Pengembangan Ilmu

Diharapkan dapat dijadikan sebagai sumbangan pemikiran dalam pengembangan serta pemahaman mengenai permasalahan yang terjadi diperusahaan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat dijadikan bahan referensi dan informasi pendukung, yang dapat menjadi sumbangan pemikiran untuk penelitian selanjutnya yang lebih mendalam mengenai topik yang serupa.

