

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Dalam menghadapi persaingan global antar perusahaan tentunya suatu perusahaan harus menjalankan kegiatan perusahaan lebih optimal demi keberlangsungan hidup perusahaannya. Menurut Sedarmayanti (2016) dalam (Sari, *et al*,2020) perusahaan merupakan salah satu organisasi yang menghimpun orang-orang yang biasa disebut dengan karyawan atau pegawai untuk menjalankan kegiatan perusahaan. Kegiatan perusahaan dapat berjalan karena adanya Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas, memiliki pengetahuan yang baik dan memiliki motivasi serta komitmen yang tinggi dalam bekerja. Setiap perusahaan pastinya ingin memiliki karyawan yang berkualitas dan berpengetahuan tinggi, maka pastinya setiap perusahaan ingin selalu meningkatkan kinerja karyawannya. Dalam meningkatkan kinerja karyawan agar terciptanya tenaga kerja yang profesional maka harus adanya manajemen sumber daya manusia (MSDM), menurut Mangkunegara (2017:2) Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Dalam suatu perusahaan perlu adanya manajemen sumber daya manusia (MSDM) untuk mengawasi seluruh karyawan dalam menghasilkan target kerja

sesuai dengan ketentuan perusahaan demi mencapai tujuan perusahaan. Selain itu manajemen sumber daya manusia (MSDM) disini berfungsi sebagai sarana konseling bagi seluruh karyawan agar terciptanya pekerjaan yang nyaman bagi karyawan, serta sebagai sarana perusahaan untuk mendapatkan tenaga kerja yang sesuai dengan kriteria yang diinginkan perusahaan tersebut. Kinerja yang dihasilkan karyawan merupakan salah satu faktor suatu keberhasilan pencapaian suatu perusahaan. Selain itu, kunci keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi dapat dilihat dari bagaimana karyawan dapat bekerja sama dalam tim untuk mencapai target perusahaan. Selain itu manajemen sumber daya manusia (MSDM) harus selalu mengawasi kinerja karyawannya sesuai dengan tugas dan ketentuan perusahaan dengan baik, memberikan perhatian atau pembinaan terhadap karyawan bagaimana seorang karyawan harus bertanggungjawab dalam bekerja, bagaimana seorang karyawan harus mentaati aturan yang berlaku serta sebagai perantara karyawan untuk membicarakan masalah-masalah yang dihadapi karyawan dalam pekerjaan.

Di Indonesia terdapat beberapa perusahaan di bidang jasa pelayanan salah satunya jasa pelayanan logistik/kurir dan pelayanan keuangan. Perusahaan yang bergerak di bidang tersebut terdapat di seluruh provinsi di Indonesia salah satunya provinsi Jawa Barat di Kota Sukabumi. Perusahaan jasa pelayanan logistik/kurir dan jasa pelayanan keuangan sangat dibutuhkan masyarakat karena mempermudah berbagai macam kegiatan pengiriman barang maupun uang serta kegiatan transaksi keuangan. Salah satunya di Kota

Sukabumi dimana masih banyak masyarakat yang membutuhkan perantara dalam melakukan pengiriman dan transaksi keuangan antar negara maupun antar kota, dari berbagai macam perusahaan jasa pelayanan di Kota Sukabumi salah satunya yaitu PT. Pos Indonesia (Persero). PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa pelayanan yang melayani masyarakat dalam jasa kurir, logistik, dan transaksi keuangan seperti menerima pembayaran listrik, telepon, pajak, air dan pembayaran lain. PT. Pos Indonesia (Persero) mengembangkan bidang perposan Indonesia yang memanfaatkan infrastruktur jejaring yang dimilikinya mencapai 24 ribu titik layanan yang menjangkau 100 persen kota/kabupaten, hampir 100 persen kecamatan dan 42 persen kelurahan/desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia serta memiliki lebih dari 3.800 Kantorpos online. Untuk menjalankan semua aktivitas PT Pos Indonesia (Persero) terlaksana dengan baik maka diperlukan adanya manajemen sumber daya manusia (MSDM) yang baik untuk mengelola semua hal yang berkaitan dengan kepegawaian guna untuk mencapai tujuan perusahaan. Di PT Pos Indonesia (Persero) terdapat beberapa bagian/divisi salah satunya yaitu bagian Sumber daya manusia (SDM) yang memiliki tugas yaitu mengatasi masalah-masalah terkait kepegawaian serta sebagai perantara perusahaan untuk melakukan pembinaan terhadap karyawan yang memiliki masalah di tempat kerja. Selain itu peran manajemen sumber daya manusia (SDM) disini untuk memastikan fasilitas yang disediakan kepada karyawan untuk menjalankan operasional

kantor lengkap dan memadai serta berperan sebagai pengawasan kerja seluruh karyawan dapat berjalan dengan baik sesuai tugas dan wewenang yang diberikan kepada setiap karyawan. Penilaian kinerja karyawan dilihat dari beberapa unsur yaitu kualitas kerja yang dihasilkan, kuantitas kerja yang dicapai, ketepatan waktu karyawan dalam bekerja baik dalam kehadiran maupun menyelesaikan tugasnya, serta bagaimana karyawan dapat mengatasi kesulitan pekerjaan dan mencapai target kerjanya. Dalam memenuhi unsur kinerja tersebut peran atasan sangat penting bagi staff-staff nya seperti mengawasi kinerja serta bagaimana atasan dapat memberikan perhatian dan memberikan motivasi kerja yang lebih terhadap karyawan-karyawannya. Ketika karyawan mendapatkan kenyamanan terhadap pekerjaan dari atasan maupun dari hal lainnya maka kinerja karyawan akan meningkat.

Kinerja karyawan dapat dilihat dari kemampuan yang dimiliki karyawan tersebut, kemampuan seseorang tidak hanya dilihat dari kemampuannya dalam bekerja atau dalam menyelesaikan pekerjaannya untuk mencapai target kerja. Kemampuan atau *ability* menunjukkan kapasitas individu untuk mewujudkan berbagai tugas dalam pekerjaan (Wibowo,2019:93). Dalam perusahaan penting untuk memiliki karyawan yang memiliki kemampuan dalam mengendalikan dan mengatur emosi diri sendiri, karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan, serta karyawan yang memiliki kontribusi yang lebih dari tuntutan tugasnya. Menurut Fitriastuti (2013) menyatakan bahwa karyawan yang mempunyai kecerdasan

emosional tinggi akan bekerja lebih baik sesuai standar organisasi dan pada akhirnya akan mencapai kinerja yang lebih baik, karyawan dengan komitmen yang tinggi menunjukkan kinerja optimal sehingga mampu berkontribusi pada organisasi, serta perilaku OCB yang dimiliki karyawan membuat karyawan ingin terus meningkatkan kinerja yang dihasilkan. Pentingnya seseorang memiliki kecerdasan emosional karena dalam bidang ilmu psikologi setelah bertahun-tahun masyarakat sangat meyakini bahwa kecerdasan emosional merupakan faktor penentu keberhasilan hidup seseorang. (Sari, Onsardi&Ekowati,2020)

Menurut Mangkunegara (2017:67) Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja yang baik dapat dilihat dari beberapa unsur yaitu kualitas pekerjaan yang dihasilkan, jumlah pekerjaan yang dihasilkan karyawan, ketepatan waktu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan maupun ketepatan waktu karyawan dalam mengikuti peraturan kehadirannya. Kinerja pun dapat dilihat dari kemampuan yang dimiliki karyawan seperti kemampuan fisik, kemampuannya dalam memahami dan menyelesaikan pekerjaan maupun kemampuannya dalam mengendalikan emosi. Untuk menunjang fenomena tersebut maka peneliti melakukan survey awal terkait kinerja karyawan di PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Sukabumi dengan menyebarkan kuesioner

kepada 10 responden, berikut data yang dihasilkan dari penyebaran kuesioner dapat dijabarkan dengan tabel sebagai berikut:

**Tabel 1. 1**  
**Kuesioner Survey Awal Kinerja Karyawan Kepada 10 Responden.**

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		Ya		Tidak	
1.	Saya sulit mencapai target kerja yang telah ditentukan perusahaan	6	60%	4	40%
2.	Saya mengerjakan tugas sesuai dengan prosedur kerja	8	80%	2	20%
3.	Apakah waktu yang diberikan perusahaan cukup untuk menyelesaikan pekerjaan	8	80%	2	20%
4.	Saya selalu masuk dan pulang kerja sesuai dengan peraturan kerja	7	70%	3	30%
5.	Saya terkadang tidak teliti dan tergesa-gesa dalam melakukan pekerjaan	6	60%	4	40%

**Sumber:** hasil olah survey awal pada karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Kota Sukabumi

Berdasarkan hasil dari data kuesioner survey awal pada tabel 1.1 didapat bahwa perilaku kinerja karyawan yang dimiliki karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Sukabumi masih kurang karena berdasarkan hasil data survey sebanyak 60% karyawan masih sulit untuk mencapai target kerja yang telah ditentukan perusahaan dan sebanyak 60% karyawan masih melakukan pekerjaannya dengan tidak teliti karena tergesa-gesa dalam melakukan tugas. Berdasarkan hasil survey awal di atas maka kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Sukabumi masih dikatakan kurang maksimal, masih rendahnya kinerja yang dihasilkan karyawan dapat disebabkan oleh beberapa hal seperti kurangnya sikap profesionalitas yang dimiliki karyawan dalam mengatur emosinya yang berdampak pada kinerja karyawan, komitmen yang

dimiliki karyawan masih rendah dimana karyawan masih belum banyak memberikan kontribusi yang dilakukan terhadap perusahaan, serta karyawan yang belum memiliki perilaku inisiatif untuk memberikan perlakuan lebih terhadap perusahaan secara sukarela tanpa mengharapkan imbalan apapun demi keberhasilan perusahaan. Seperti yang dikemukakan oleh Fitriastuti (2013) yang menyatakan bahwa seorang karyawan yang dapat mengontrol emosinya dengan baik akan menghasilkan kinerja yang baik pula, karyawan dengan komitmen yang tinggi diharapkan mampu menghasilkan kinerja yang optimal karena ketika seseorang bergabung dalam organisasi maka mereka dituntut untuk memiliki komitmen dalam dirinya dalam menjalankan kewajiban dan bertanggungjawab terhadap suatu organisasi, serta karyawan yang memiliki perilaku OCB atau perilaku *extra-role* terhadap suatu organisasi otomatis karyawan tersebut akan berusaha meningkatkan kinerjanya dengan demikian produktifitas organisasinya akan meningkat.

Kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) merupakan kemampuan untuk mendeteksi dan mengelola petunjuk dan informasi emosional (Robbins&Judge, 2019:70). Seseorang yang memiliki kemampuan mengenal emosinya sendiri maka mampu mengendalikan emosinya sendiri, dalam bekerja seorang karyawan harus pintar dalam mengatur emosinya karena harus mengutamakan profesionalitasnya dalam menunjukkan performanya. Dalam hal ini manajemen sumber daya manusia harus selektif dan berperan penting dalam mengawasi karyawannya dan memberikan dukungan supaya

karyawan dapat merasa senang dan nyaman terhadap pekerjaannya. Ketika suatu perusahaan memiliki karyawan yang profesional maka akan menguntungkan bagi perusahaan yang menaunginya kegiatan perusahaan akan terlaksana dengan baik tanpa terhambat karena karyawan yang tidak mampu mengatur emosinya sendiri dan berakibat pada kinerja nya terhadap perusahaan sehingga mengakibatkan kinerja perusahaannya juga. Dalam hal ini peneliti melakukan survey awal dengan menyebarkan kuesioner kepada 10 responden di PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Sukabumi terkait variabel kecerdasan emosional, berikut data yang dihasilkan dari penyebaran kuesioner dapat dijabarkan dengan tabel sebagai berikut:

**Tabel 1. 2**  
*Kuesioner Survey Awal Kecerdasan Emosional Kepada 10 Responden.*

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		Ya		Tidak	
1.	Saya sulit memahami dan mengekspresikan emosi yang saya rasakan	8	80%	2	20%
1.	Saya sulit memahami dan mengenali emosi yang dirasakan oleh rekan kerja saya	6	60%	4	40%
2.	Saya sulit mengontrol emosi dalam pekerjaan ketika sedang mengalami masalah	4	40%	6	60%
3.	Saya akan membantu rekan kerja yang sedang mengalami masalah	8	80%	2	20%
4.	Saya selalu melakukan pekerjaan lain untuk mengalihkan ketika emosi saya sedang tidak baik	4	40%	6	60%
5.	Ketika saya sedang mengalami masalah saya malas mengerjakan tugas pekerjaan	2	20%	8	80%

**Sumber:** hasil olah survey awal pada karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Kota Sukabumi

Berdasarkan hasil survey pada tabel 1.2 diatas bahwa kecerdasan emosional yang dimiliki karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Sukabumi masih



kurang baik karena berdasarkan hasil survey sebesar 60% karyawan masih sulit untuk memahami dan mengenali emosi yang dirasakan rekan kerjanya sendiri sehingga sulit untuk bertukar informasi mengenai pekerjaan ketika sedang mengalami emosi yang tidak stabil. Serta dihasilkan dari data survey sebesar 60% karyawan sulit melakukan pekerjaan lain untuk mengalihkan emosi yang dirasakannya ketika emosinya sedang tidak stabil atau tidak baik sehingga karyawan tidak memanfaatkan kesempatan untuk menggunakan emosi yang dirasakannya untuk melakukan hal yang bisa meningkatkan kinerjanya.

Karyawan yang sulit mengatur emosinya sendiri untuk bersikap profesional dalam bekerja sulit untuk mengesampingkan emosinya daripada pekerjaannya dahulu dan sebaliknya karyawan yang memiliki kemampuan mengatur emosinya dengan baik akan mempunyai sikap profesional yang tinggi dalam bekerja karena karyawan akan mengesampingkan emosinya untuk tetap menghasilkan kinerjanya dengan baik, bagaimanapun keadaan emosi yang dirasakan karyawan akan tetap bekerja demi keberhasilan kegiatan perusahaan. Sikap yang dimiliki karyawan tersebut dimiliki juga oleh karyawan yang memiliki komitmen terhadap perusahaan yang tinggi karena karyawan selalu mengutamakan apapun terhadap perusahaannya untuk tetap bertahan termasuk menghasilkan kinerja yang baik demi keberlangsungan hidup perusahaan karena rasa memiliki karyawan terhadap perusahaan membuat karyawan akan menghasilkan apapun dengan maksimal.

Komitmen organisasi merupakan kesediaan seseorang untuk mengikatkan diri dan menunjukkan loyalitas pada organisasi karena merasakan dirinya terlibat dalam kegiatan organisasi (Wibowo, 2019:214). Sedangkan menurut Said, *et al* (2021) mengatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan sehingga dikemukakan bahwa komitmen organisasi adalah keterikatan karyawan pada perusahaan tempat mereka bekerja. Karyawan yang mempunyai engagement yang tinggi selalu memiliki rasa khawatir yang besar tentang keberhasilan perusahaan. Karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi biasanya sudah memiliki ikatan emosional dengan perusahaan tempat nya bekerja, karyawan akan terus memikirkan bagaimana caranya untuk tetap berada dalam suatu perusahaan karena rasa tanggung jawab nya yang tinggi terhadap perusahaan sehingga karyawan akan merasa harus melakukan yang terbaik demi keberhasilan perusahaan dan keuntungan yang didapatkan karyawan. Karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi tentunya akan menunjukkan sikap loyalitas terhadap perusahaan sehingga karyawan akan berusaha menghasilkan dan menunjukkan kinerja yang tinggi terhadap perusahaan. Untuk menunjang fenomena tersebut maka peneliti melakukan survey awal terkait komitmen organisasi di PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Sukabumi dengan menyebarkan kuesioner kepada 10 responden terkait variabel komitmen organisasi, berikut data yang dihasilkan dari penyebaran kuesioner dapat dijabarkan dengan tabel sebagai berikut:

**Tabel 1. 3**  
**Kuesioner survey awal komitmen organisasional kepada 10 responden**

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		Ya		Tidak	
1.	Saya tetap berada di perusahaan ini karena saya merasa bahagia menghabiskan sisa karir saya di perusahaan ini	8	80%	2	20%
2.	Saya tetap bekerja di perusahaan ini karena merasa belum banyak berkontribusi terhadap perusahaan	9	90%	1	10%
3.	Saya sulit meninggalkan perusahaan ini karena merasa mempunyai tanggung jawab terhadap perusahaan	5	50%	5	50%
4.	Saya tetap bekerja di perusahaan ini karena merasa mempunyai tanggung jawab terhadap perusahaan	9	90%	1	10%
5.	Saya tetap bekerja di perusahaan ini karena penghasilan yang saya dapatkan sudah cukup bagi saya	6	60%	4	40%

**Sumber: hasil olah survey awal pada karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Kota Sukabumi**

Berdasarkan hasil dari data kuesioner survey awal pada tabel 1.3 didapat bahwa komitmen organisasi yang dimiliki karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Sukabumi masih kurang karena berdasarkan hasil data survey sebanyak 90% karyawan tetap bekerja di perusahaan karena merasa belum berkontribusi banyak terhadap perusahaan sehingga karyawan merasa harus terus menampilkan kinerjanya dengan baik dan terus berkontribusi terhadap perusahaan untuk memaksimalkan kegiatan perusahaan. Menurut Amalia & Rizaldi (2021) Komitmen organisasi yang adil terhadap semua karyawan akan membuat membuat mereka tetap fokus pada penyelesaian pekerjaan yang diberikan, tanpa perlu harus meniadakan setiap perbedaan yang ada di antara para karyawan.

Dalam hal ini karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi akan selalu berkontribusi terhadap perusahaan dan akan tetap bekerja dalam perusahaan untuk selalu berkontribusi di perusahaan tersebut. Dalam

meningkatkan sikap karyawan ingin berkontribusi kepada perusahaan dapat dilihat dari banyak hal seperti bersedia melakukan tugas apapun diluar pekerjaannya serta bersedia saling membantu kepada sesama rekan kerjanya untuk melakukan pekerjaan dengan baik sehingga menguntungkan bagi perusahaan. Sikap tersebut dimiliki oleh karyawan yang memiliki perilaku kewargaan organisasi atau *organizational citizenship behavior (OCB)*.

Menurut Robbins & Judge (2019:396) *Organizational citizenship behavior* atau perilaku kewargaan organisasi merupakan tindakan-tindakan yang membentuk lingkungan psikologis dari organisasi, seperti misalnya membantu orang lain ketika tidak diminta, mendukung tujuan dari organisasi, memperlakukan para rekan kerja dengan rasa hormat, menyampaikan saran-saran yang membangun, dan mengatakan hal-hal yang positif mengenai tempat kerja. Sena (2011) dalam Suwandewi&Sintaasih(2016) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mendorong adanya OCB karyawan dipengaruhi oleh beberapa motif, yaitu komitmen terhadap organisasi dimana terdapat keinginan untuk berpartisipasi dengan baik dalam organisasi serta bangga menjadi bagian dalam organisasi tersebut. Menurut Robbin dan Judge (2008) dalam Suwandewi&Sintaasih(2016) menyatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dapat muncul dari berbagai faktor dalam organisasi, yaitu karena adanya kepuasan kerja dari karyawan dan komitmen organisasi yang tinggi. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* mampu meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini mengindikasikan, bahwa karyawan telah membentuk

perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam dirinya, dapat dilihat dari sikap karyawan yang berperilaku menggantikan orang lain dalam bekerja, berperilaku melebihi persyaratan minimal, kemauan bertoleransi, terlibat dalam fungsi organisasi dan dapat menyimpan informasi (Fitriastuti, 2013). Pastinya beruntung bagi perusahaan yang memiliki karyawan yang mempunyai sikap toleransi yang tinggi terhadap perusahaan dan pasti sangat diinginkan oleh setiap perusahaan juga, karyawan yang memiliki perilaku ini biasanya selalu ingin mengembangkan kinerjanya melalui partisipasinya kepada perusahaan dalam hal apapun seperti saling membantu sesama rekan kerja demi mencapai tujuan perusahaan dengan membantu kinerja sesama rekan kerjanya, mencapai tujuan perusahaan melalui kontribusinya terhadap perusahaan dalam menjalin hubungan yang baik dengan rekan kerja maupun atasan serta dalam kegiatan perusahaan diluar tuntutan pekerjaannya. Untuk menunjang fenomena tersebut maka peneliti melakukan survey awal terkait *organizational citizenship behavior (OCB)* di PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Sukabumi dengan menyebarkan kuesioner kepada 10 responden, berikut data yang dihasilkan dari penyebaran kuesioner dapat dijabarkan dengan tabel sebagai berikut:

**Tabel 1. 4**  
**Kuesioner Survey Awal Perilaku Kewargaan Organisasional (*organizational citizenship behavior*)**  
**Kepada 10 Responden.**

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		Ya		Tidak	
1.	Dalam bekerja saya akan membantu secara sukarela kepada rekan kerja yang kesulitan dengan pekerjaannya	8	80%	2	20%
2.	Saya tidak mengeluh ketika mendapat pekerjaan tambahan dan selalu di selesaikan dengan senang hati karena saya memiliki toleransi yang tinggi terhadap perusahaan	7	70%	3	30%
3.	Saya akan menghadiri ketika perusahaan mengadakan kegiatan social	9	90%	1	10%
4.	Saya tidak akan bersedia lembur untuk menyelesaikan pekerjaan jika tidak diberi uang lembur	6	60%	4	40%
5.	Saya selalu senang dalam berperan aktif dalam memberikan masukan kepada atasan	3	30%	7	70%
6.	Saya bersedia memberikan penjelasan kepada rekan kerja yang membutuhkan informasi	8	80%	2	20%

**Sumber:** hasil olah survey awal pada karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Kota Sukabumi

Berdasarkan hasil dari data kuesioner survey awal pada tabel 1.4 didapat bahwa perilaku *organizational citizenship behavior (OCB)* yang dimiliki karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Sukabumi masih kurang karena berdasarkan hasil data survey sebesar 60% karyawan tidak bersedia jika harus lembur untuk menyelesaikan pekerjaan jika tidak diberi uang lembur dan sebanyak 70% karyawan tidak antusias berperan aktif dalam memberikan masukan kepada atasan sehingga perilaku kewargaan organisasi yang dimiliki karyawan PT.Pos Indonesia (Persero) Kota Sukabumi ini masih kurang memuaskan bagi perusahaan.

Dari uraian diatas bisa dilihat bahwa ketika karyawan memiliki kemampuan dalam mengatur emosi, memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan serta memiliki perilaku kewargaan organisasi yang tinggi terhadap

perusahaan karyawan tersebut pastinya akan berusaha menunjukkan kinerja yang terbaik demi keberlangsungan hidup perusahaan serta berperan aktif dalam memajukan perusahaan dengan melakukan kegiatan-kegiatan perusahaan dengan baik secara sukarela dan senang hati karena keterikatan emosional yang dimiliki karyawan terhadap perusahaan sehingga mengutamakan urusan apapun yang berkaitan dengan perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas serta hasil survey awal yang dilakukan oleh peneliti di PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Sukabumi masih terdapat permasalahan terkait kecerdasan emosional, komitmen organisasi, *organizational citizenship behavior (OCB)* dan kinerja karyawan sehingga peneliti tertarik untuk mengambil judul **“Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi dan Perilaku Kewargaan Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Sukabumi”**.

## **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas penulis dapat mengidentifikasi permasalahan yang terjadi di PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Sukabumi yaitu :

- 1) Masih rendahnya kecerdasan emosional yang dimiliki karyawan dimana karyawan masih sulit mengenali serta memahami emosi yang dirasakan oleh rekan kerjanya dan karyawan masih sulit melakukan pekerjaan lain

untuk mengalihkan emosi yang dirasakannya ketika emosinya sedang tidak stabil.

- 2) Karyawan yang masih tetap bekerja di perusahaan karena belum banyak melakukan kontribusi terhadap perusahaan.
- 3) Perilaku *organizational citizenship behavior (OCB)* yang dimiliki karyawan masih kurang bagi perusahaan karena masih ada beberapa karyawan yang tidak bersedia bekerja lembur tanpa imbalan lembur dan beberapa karyawan yang masih sulit untuk berperan aktif dalam memberikan masukan kepada atasannya.
- 4) Kinerja pada karyawan masih kurang karena terkadang karyawan yang sulit mencapai target kerja serta karyawan terkadang tidak teliti dalam menyelesaikan pekerjaan karena selalu tergesa-gesa.

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Tanggapan Responden Mengenai Kecerdasan Emosional pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Sukabumi.
2. Bagaimana Tanggapan Responden Mengenai Komitmen Organisasional pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Sukabumi.
3. Bagaimana Tanggapan Responden Mengenai Perilaku Kewargaan Organisasional pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Sukabumi.



4. Bagaimana Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Sukabumi.
5. Seberapa besar Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional dan Perilaku Kewargaan Organisasional terhadap Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Sukabumi baik secara parsial maupun secara simultan.

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi mengenai hal-hal yang berhubungan dengan Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional dan Perilaku Kewargaan Organisasional dan Kinerja Karyawan serta sebagai bahan pendukung dalam penyusunan tugas akhir sebagai salah satu syarat lulus pada Program Studi Manajemen dan Kinerja Karyawan serta sebagai bahan pendukung dalam penyusunan tugas akhir sebagai salah satu syarat lulus pada Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Komputer Indonesia.

#### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Tanggapan Responden Mengenai Kecerdasan Emosional pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Sukabumi.

2. Untuk mengetahui Tanggapan Responden Mengenai Komitmen Organisasional pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Sukabumi.
3. Untuk mengetahui Tanggapan Responden Mengenai Perilaku Kewargaan Organisasional pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Sukabumi.
4. Untuk mengetahui Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Sukabumi.
5. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional dan Perilaku Kewargaan Organisasional terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Sukabumi baik secara parsial maupun secara simultan.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Praktis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sarana dalam memberikan masukan atau saran serta informasi untuk perusahaan sehingga perusahaan dapat memperbaiki atau meningkatkan dari permasalahan yang terjadi untuk perkembangan perusahaan kedepannya mengenai pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional dan Perilaku Kewargaan Organisasional terhadap Kinerja Karyawan.

### **1.4.2 Kegunaan Akademis**

1. Penelitian ini diharapkan dapat membantu proses pembelajaran serta pengaplikasian ilmu pengetahuan terutama yang berhubungan dengan

manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional dan Perilaku Kewargaan Organisasional terhadap Kinerja Karyawan.

2. Serta bisa dijadikan acuan atau referensi tambahan untuk pengembangan ide-ide baru untuk penelitian selanjutny mengenai Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional dan Perilaku Kewargaan Organisasional terhadap Kinerja Karyawan.

## 1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

### 1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Pos Indonesia (Persero) Kota Sukabumi yang beralamat di Jl. A.Yani No.42, Gunungparang, Kec.Cikole, Kota Sukabumi.

### 1.5.2 Waktu Penelitian

**Tabel 1. 5**  
*Pelaksanaan Penelitian*

No	Uraian	Waktu kegiatan																							
		Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Survey Tempat Penelitian	■	■																						
1.	Melakukan Penelitian			■																					
2.	Mencari Data				■	■	■																		
3.	Membuat Proposal						■	■	■	■	■	■	■												

