BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Era globalisasi menuntut setiap perusahaan untuk dapat terus mengoptimalkan efesiensi dalam bekerja, guna untuk meningkatkan operasinya agar tetap dapat bertahan dalam kerasnya dunia bisnis. Dalam peningkatan efisiensinya, penggunaan teknologi yang mutakhir tentunya menjadi salah satu faktor yang utama. Namun seberapa canggih teknologi tersebut tidak akan berguna jika perusahaan tersebut tidak memiliki sumber daya manusia yang kompeten.

PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Bandung. PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Bandung merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang telekomunikasi. PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Bandung berupaya terus-menerus untuk meningkatkan profesionalitasnya dalam layanan jasa komunikasi. Untuk itu, PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Bandung sangat membutuhkan karyawan yang produktif untuk meningkatkan produktivitas perusahaan. Salah satu cara untuk meningkatkan produktivitas perusahaan adalah dengan meminimalisir stres kerja melalui kecerdasan emosional yang dimiliki oleh para karyawannya.

Kemampuan intelektual (IQ/*Intelligence Quotient*) bukanlah menjadi satu-satunya tolak ukur kecerdasaan dan keberhasilan seseorang. Di jaman sekarang seperti ini, IQ saja rasanya tidak cukup untuk menjadi parameter kesuksesan

sumber daya manusia. Sebagaimana hasil penelitian Goleman (dalam Anwar Prabu Mangkunegara, 2014:163) yang menyimpulkan bahwa pencapaian kinerja hanya 20% dari IQ, sedangkan 80% lagi ditentukan oleh kecerdasan emosi (EQ/*Emotional Qoutient*).

Untuk mengetahui kecerdasan emosional yang dimiliki karyawan di PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Bandung, penulis melakukan survey awal terlebih dahulu. Berikut ini adalah tabel hasil survei awal yang dilakukan oleh penulis kepada karyawan di Bagian Pengembangan Aplikasi Teknologi Informasi mengenai kecerdasan emosional di PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Bandung :

Tabel 1.1

Hasil Survey Awal Mengenai Kecerdasan Emosional

No	Pertanyaan	Ya	Tidak
1.	Apakah anda dapat mengenali/mengetahui faktor yang membuat emosi anda meningkat dalam bekerja	47%	53%
2.	Walaupun dalam keadaan jengkel, anda dapat meningkatkan tugas anda dengan baik.	40%	60%
3.	Apakah anda selalu optimis dalam berkarir.	73%	27%
4.	Ketika anda ingin meminta bantuan kepada rekan kerja anda, apakah anda melihat susana hati rekan kerja anda terlebih dahulu.	80%	20%
5.	Apaah anda sulit bekerjasama dengan para karyawan yang tidak anda sukai.	67%	33%

Sumber : 15 Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Bandung (Diolah)

Berdasarkan hasil dari survey awal mengenai kecerdasan emosional kepada 15 karyawan, ternyata hanya 47% karyawan yang dapat mengontrol emosinya pada diri sendiri. Selain itu, hanya 40% karyawan yang dapat mengerjakan tugasnya dengan baik saat dalam keadaan jengkel. Dan hanya terdapat 33% karyawan yang dapat bekerja sama dengan karyawan yang ia kurang sukai. Untuk memperjelas

fenomena ini, penulis mengadakan wawancara kepada salah satu karyawan disana. Ia menjelaskan bahwa seringkali terlihat karyawan yang tidak dapat mengontrol emosinya saat dalam bekerja. Selain itu terkadang ada saja perselisihan antar karyawan yang membuat hubungan antar karyawan menjadi kurang harmonis.

Berbicara perihal emosi, maka topiknya tidak akan jauh dengan bahasan mengenai stres, karena emosi adalah tempat memulai yang tepat ketika berurusan dengan stres. Dalam keadaan stres, produktivitas kerja karyawan dapat membaik dan juga memburuk, Selye (dalam Munandar 2011:371-374) membedakan stres menjadi dua yang pertama adalah *distress* yaitu stres yang bersifat destruktif, dan *eustress* yaitu merupakan kekuatan yang positif.

Untuk mengetahui stres kerja yang dimilik karyawan di PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Bandung, penulis melakukan survey awal terlebih dahulu. Berikut tabel hasil survei awal yang dilakukan oleh penulis kepada karyawan di Bagian Pengembangan Aplikasi Teknologi Informasi mengenai stres kerja di PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Bandung :

Tabel 1.2

Hasil Survey Awal Mengenai Stres Kerja

No	Pertanyaan	Ya	Tidak
1.	Apakah target perusahaan dan tuntutan tugas terlalu tinggi sangat memberatkan sehingga membuat anda tertekan dan stres.	77%	27%
2.	Apakah anda merasa terdapat hubungan yang tidak baik antara sesama karyawan di perusahaan ini.	53%	47%
3.	Apakah peran yang anda terima di perusahaan ini sering bertentangan satu sama lain sehingga membingungkan.	60%	40%

Sumber : 15 Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Bandung (Diolah)

Berdasarkan hasil dari survey awal mengenai stres kerja kepada 15 karyawan, ternyata 77% karyawan merasa terbebani degan target dan tuntutan tugas yang terbilang tinggi. Selain itu 53% merasakan adanya hubungan yang kurang baik antara sesama karyawan. Dan 60% karyawan merasakan ambiguitas peran dikarenakan *job description* yang kurang jelas. Untuk memperjelas fenomena ini, penulis mengadakan wawancara kepada salah satu karyawan disana, ia menjelaskan bahwa target di perusahaan ini terbilang cukup tinggi sehingga seringkali membuat para karyawan tertekan akan pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Selain itu karyawan disni sering merasa kebingungan dengan perannya dalam perusahaan karena kurangnya penjelasan yang jelas tentang jabatannya.

Robbins dan Judge (2008: 401) mengungkapkan bahwa stres kerja dengan tingkat tertentu akan menstimulasi tubuh untuk dapat meningkatkan kemampuannya untuk bereaksi. Karyawan atau individu kemudian sering melakukan tugas mereka dengan lebih baik, lebih intensif, atau lebih cepat. Stres kerja dengan kata lain pada taraf tertentu akan mampu meningkatkan produktivitas karyawan namun bila dibiarkan berlarut dapat menurunkan tingkat produktivitas kerja.

Untuk menegetahui produktivitas kerja karyawan di PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Bandung, penulis meminta data mengenai produktivitas kerja karyawan yang ada disana. Berikut penulis sajikan data produktivitas kerja karyawan di PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Bandung :

Tabel 1.3

Data Produktivitas Kerja Karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Kota Bandung Tahun 2013-2015

Tahun	Jumlah Karyawan	Target Produksi	Realisasi Produksi	Target Produktivitas Kerja	Realisasi Produktivitas Kerja	Persentase
2013	715	1050000	916873	1469	1282	87,27%
2014	718	1100000	794127	1532	1106	72,19%
2015	725	1150000	1034579	1586	1427	89,97%

Sumber : PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Bandung Periode 2013-2015

Tabel diatas mengambarkan kondisi produktivitas kerja karyawan di PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Bandung periode tahun 2013 sampai dengan 2015. Produktivitas kerja kerja karyawan di PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Bandung seringkali tidak mencapai target yang diharapkan. Dimulai dari tahun 2013 yang hanya 87,27% dan mengalami penurunan di tahun 2014 menjadi 72,97%, namun pada tahun 2015 produktivitas kerja karywan di PT. Pos Indonesia Kota Bandung kembali meningkat menjadi 89,97%. Penuruan produktivitas kerja karyawan di tahun 2014 diduga berasalkan dari faktor beban target perusahaan yang tinggi sehingga menghasilkan stres kerja, juga minimnya kecerdasan emosional yang dimiliki oleh karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Bandung.

Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN STRES KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN DI PT. POS INDONESIA (PERSERO) KOTA BANDUNG"** pada penelitian ini**.**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah terurai diatas, penulis mengidentifikiasikan masalah-masalah yang terjadi di PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Bandung, anatara lain masih rendahnya kontrol emosi yang dimiliki oleh karyawan dimana dalam keadaan jengkel, beberapa karyawan mayoritasnya tidak dapat mengerjakan tugasnya dengan baik, juga terdapat pula karyawan yang kurang dapat bekerja sama dengan karyawan lain yang tidak ia sukai sehingga produktivitas yang ingin dicapai pun tidak terpenuhi.

Selain dari itu, stres yang didapat oleh karyawan cukup tinggi disebabkan oleh target dan tuntutan tugas yang terbilang tinggi, hubungan antara karyawan di dalam perusahaan ini kurang baik dan karyawan sering merasakan ambiguitas peran dikarenakan *job description* yang kurang jelas. Oleh karena itu, produktivitas kerja yang ingin di capai tidak sesuai dengan tujuan perusahaan.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas perumusan masalah dalam pembahasan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kecerdasan emosional, stres kerja dan produktivitas kerja karyawan di PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Bandung.
2. Apakah kecerdasan emosional, stres kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan di PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Bandung.

3. Bagaimana hubungan kecerdasan emosional dan stres kerja karyawan di PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini dimaksdukan untuk memeperoleh data-data bahan yang diperlukan sebagaimana yang digambarkan dalam perumusan masalah mengenai pengaruh kecerdasan emosional dan stres kerja terhadap produktivitas kerja karyawan di PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kecerdasan emosional, stres kerja dan produktivitas kerja karyawan di PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kecerdasan emosional, stres kerja terhadap produktivitas kerja karyawan di PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui seberapa besar hubungan antara kecerdasan emosional terhadap stres kerja di PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak yang bersangkutan maupun pihak-pihak lain yang berinteraksi atau terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung agar dapat dijadikan sebagai informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat umum, karyawan dan lain sebagainya.

1. Perusahaan

   Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat maupun masukan-masukan untuk perusahaan agar dapat lebih memberi wawasan mengenai kecerdasan emosional sehingga karyawan dapat mengontrol emosinya agar tidak mudah stres karena jika karyawan dapat mengelola emosinya maka kinerja karyawan tersebut akan meningkat dan nantinya akan berdampak pula pada peningkatan produktivitas kerja karyawan di perusahaan.

2. Pihak lain

   Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi yang bermanfaat bagi pihak lain sehingga dapat lebih mengetahui tentang pengaruh kecerdasan emosional dan stres kerja terhadap produktivitas kerja karyawan.

3. Karyawan

   Dengan adanya penelitian ini diharapkan para karyawan dapat menambah wawasan mengenai kecerdasan emosional juga stres kerja, agar dapat bisa meningkatkan produktivitas kerja karyawan perusahaan.

1.4.2 Kegunaan Akademis

1. Peneliti

   Diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai pengaruh kecerdasan emosional dan stres kerja terhadap produktivitas keja melalui penerapan ilmu dan teori yang penulis peroleh

di bangku perkuliahan dan mengaplikasikannya kedalam teori penelitian ini sehingga dapat bermanfaat bagi penulis khususnya.

2. Peneliti lain

   Diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan referensi maupun bahan pertimbangan bagi mereka yang menjadikan penelitian lebih lanjut khususnya mengenai serta dapat dijadikan sebagai sumber pembanding dalam penelitian dengan tema yang sama.

3. Perkembangan Ilmu Manajemen

   Diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan manajemen khususnya dibidang MSDM (Manajaemen Sumber Daya Manusia) yang berhubungan pengaruh kecerdasan emosional dan stres kerja terhadap produktivitas kerja. Serta dapat dijadikan sebagai pembanding antara ilmu-ilmu manajemen (secara teori) dengan keadaan yang terjadi di lapangan (praktik) sehingga dengan adanya pembanding tersebut akan dapat lebih memajukan ilmu manajemen yang sudah ada untuk diterapkan pada dunia usaha secara nyata serta dapat menguntungkan pihak lain.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dan pengumoulan data yang dilakukan penulis bertempat di PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Bandung yang bertempat di Jalan Banda No. 30, Citarum, Kota Bandung, Jawa Barat.

1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilkakukan mulai bulan Februari 2016 sampai dengan bulan Agustus 2016. Adapun jadwal penelitian penulis sebagai berikut :

Tabel 1.4

Waktu Penelitian

No.	Keterangan	Waktu Penelitian						
		Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
1.	Persiapan							
	Pengajuan Judul							
	Acc Judul							
2.	Bimbingan Usulan Penelitian							
3.	Acc Usulan Penelitian							
4.	Seminar Usulan Penelitian							
5.	Bimbingan Laporan Penelitian							
6.	Pengolahan Data							
7.	Penyusunan Kelengkapan Laporan Penelitian							
8.	Sidang							