

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Suatu perusahaan dalam melaksanakan kegiatannya, baik perusahaan yang bergerak pada bidang industri, perdagangan, maupun jasa akan berusaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Satu hal yang penting dalam keberhasilan berbagai aktivitas perusahaan dalam mencapai tujuan bukan hanya tergantung pada keunggulan teknologi, operasi yang tersedia dan sarana ataupun prasarana yang dimiliki melainkan juga tergantung pada aspek sumber daya manusia. Sumber Daya Manusia (SDM) sendiri memiliki peran penting dalam suatu perusahaan yaitu untuk mencapai keberhasilan dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan bagian dari manajemen yang memfokuskan pada unsur manusia. Mengelola manusia agar menjadi tenaga yang berkualitas adalah tugas manajemen sumber daya manusia. Meskipun faktor lain yang dibutuhkan telah terpenuhi namun tanpa peran manusia, sebuah organisasi tetap tidak akan berjalan. Hal ini dikarenakan manusia merupakan faktor penggerak organisasi. Demi tercapainya tujuan organisasi, sebuah organisasi diharapkan mampu memberikan arahan yang positif bagi karyawannya.

Pada perusahaan pencapaian tujuan merupakan suatu hal yang sangat penting, dalam hal ini kinerja karyawan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan dalam pencapaian tujuan perusahaan. Tidak dapat dipungkiri bahwa rendahnya suatu kinerja karyawan merupakan suatu

masalah yang banyak dijumpai dalam perusahaan. Rendahnya kinerja menjadi salah satu hal yang mencerminkan ketidakberhasilan perusahaan dalam mengembangkan karyawannya yang sesuai dengan standar perusahaan guna mencapai tujuan perusahaan itu sendiri. Terlebih persaingan dunia kerja yang terus semakin meningkat dan berkembang, memicu perusahaan untuk terus meningkatkan kinerja para karyawannya untuk menciptakan suatu produk atau jasa yang bermanfaat dan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Karyawan sebagai salah satu penggerak organisasi dituntut untuk bekerja dengan lebih keras agar mampu menghadapi persaingan yang terus meningkat. Maka dari itu dibutuhkan adanya peningkatan kerja yang optimal dan mampu mengembangkan potensi sumber daya manusia yang dimiliki oleh karyawan, sehingga karyawan dapat memberikan kontribusi yang positif bagi perkembangan perusahaan.

Hal yang harus dilakukan oleh pimpinan atau atasan yaitu untuk terus memberikan evaluasi kinerja, pelatihan, dukungan dan bahkan kesanggupan memberikan bonus, kenaikan gaji dan fasilitas yang menunjang, sehingga kebutuhan karyawan untuk bekerja tercukupi atau dapat memperbaiki kesejahteraan bagi karyawan dan kinerja karyawan pun akan optimal sesuai dengan keinginan perusahaan. Sehingga hal tersebut akan menjadi hubungan timbal balik yang baik antara karyawan dan perusahaan dalam mencapai tujuan bersama.

PT. Pos Indonesia merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia yang bergerak pada bidang layanan pengiriman barang. Saat ini, bentuk badan usaha Pos Indonesia merupakan Perseroan Terbatas dan sering disebut dengan PT. Pos Indonesia. Bentuk usaha Pos Indonesia ini berdasarkan Peraturan

Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995. Peraturan Pemerintah tersebut berisi tentang pengalihan bentuk awal Pos Indonesia yang berupa Perusahaan Umum (Perum) menjadi sebuah Perusahaan Persero. Pada Peraturan Pemerintah No. 240 Tahun 1961, dibentuklah Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Dengan Peraturan Pemerintah No. 30 Tahun 1965, PN Postel dipecah menjadi dua perusahaan yaitu PN Pos & Giro dan PN Telekomunikasi. Salah satu diferensiasi produk yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut adalah jasa layanan pengiriman berbagai jenis barang, contohnya seperti peralatan rumah tangga, alat elektronik, berkas, surat kabar dan masih banyak yang lainnya.

PT. Pos Indonesia mempunyai tugas untuk melaksanakan dan menunjang kebijakan program pemerintah dalam bidang ekonomi dan juga pembangunan, pada umumnya memberikan pelayanan jasa perposan atau pengiriman barang dan surat menyurat melalui jasa pengiriman bagi seluruh masyarakat di Indonesia maupun di luar wilayah Indonesia dan juga pada daerah-daerah di Indonesia khususnya di daerah Cilacap yang termasuk pada daerah regional VI. Dalam melaksanakan pelayanan pos di Indonesia, Pos Indonesia membagi wilayah Negara Indonesia menjadi sebelas daerah atau disebut dengan divisi regional dalam pengoperasiannya. Pembagian divisi-divisi tersebut mencakup semua provinsi yang ada di Indonesia, yang terbagi menjadi 219 Kantor Pos Pemeriksa (KPRK) tipe A-E. Setiap divisi meliputi satu atau beberapa provinsi yang menjadi bagian dari divisi tersebut. Divisi-divisi tersebut antara lain yaitu: Regional I Pusat Medan, Regional II Pusat Padang, Regional III Pusat Palembang, Regional IV Pusat

Jakarta, Regional V Pusat Bandung, Regional VI Pusat Semarang, Regional VII Pusat Surabaya, Regional VIII Pusat Denpasar, Regional IX Pusat Banjarbaru. Regional X Pusat Makasar, Regional XI Pusat Jayapura.

Pos Indonesia sendiri pernah mengalami kondisi yang sulit atau pernah terjadi penurunan, hal ini dikarenakan munculnya perkembangan bisnis pengiriman atau ekspedisi lain yang terus semakin berkembang yang menjadi kompetitor untuk Pos Indonesia, sedangkan perusahaan ini tetap melakukan kegiatan dengan apa adanya. Sehingga berbagai bentuk pelayanan yang diberikan menjadi tidak maksimal, monoton dan lambat, sehingga hal tersebut membuat Pos Indonesia menjadi tertinggal dengan bisnis pengiriman yang lain. Hal ini dibuktikan dengan luasnya cakupan pemasaran yang dilakukan oleh berbagai ekspedisi jasa yang terkenal di Indonesia, yang dilihat dari website hasil Top Brand Index Indonesia sebagai berikut:

Tabel 1.1
Top Brand Index Jasa Kurir Indonesia 2018-2020

Top Brand Index	2018	2019	2020
1. JNE	45,0%	26,4%	27,3%
2. J&T	13,9%	20,3%	21,3%
3. TIKI	13,6%	12,6%	10,8%
4. Pos Indonesia	11,6%	5,4%	7,7%

Sumber: www.topbrand-award.jasakurir.com

Melihat dari data di atas bahwa Pos Indonesia hanya menguasai pasar sebesar 11,6% pada tahun 2018, 5,4% pada tahun 2019 dan 7,7% pada tahun 2020. Hal tersebut menyatakan bahwa Pos Indonesia masuk dalam urutan terakhir pada Top Brand Index Indonesia. Dan yang paling besar penguasaan pasarnya jatuh pada pengiriman atau ekspedisi JNE yaitu sebesar 45,0% pada tahun 2018, 26,4% pada tahun 2019 dan 27,3% pada tahun 2020 kemudian disusul oleh ekspedisi J&T yaitu sebesar 13,9% pada tahun 2018, 20,3% pada tahun 2019 dan 21,3% pada tahun 2020 dan yang terakhir adalah ekspedisi TIKI yaitu sebesar 13,6% pada tahun 2018, 12,6% pada tahun 2019 dan 10,8% pada tahun 2020.

Kompetisi pelayanan prima inilah yang masih belum dapat diikuti sepenuhnya oleh Pos Indonesia. Selain kecepatan dan efektivitas, tuntutan utama konsumen pengguna jasa pengiriman barang adalah sampainya berupa barang dengan baik dan langsung sampai ke tangan penerima. Sampainya barang tersebut, haruslah dalam keadaan aman dan tepat waktu. Meskipun PT. Pos Indonesia masih terus berusaha untuk berinovasi dan memperbaiki pelayanannya, tetap saja tingkat kepuasan publik terhadap pelayanan perusahaan jasa pengiriman swasta jauh lebih tinggi melampaui Pos Indonesia berdasarkan pada tabel di atas. Maka hendaknya Pos Indonesia harus terus berinovasi kreatif dan membenahi kualitas pelayanannya kearah yang lebih baik, melebihi pelayanan jasa pengiriman barang swasta.

Pada penelitian ini peneliti melakukan penelitian di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cilacap karena melihat dari fenomena yang ada bahwa Pos Indonesia Kantor Cilacap memiliki kinerja yang masih kurang yaitu dilihat dari

data sekunder pencapaian kinerja karyawan Pos Indonesia Kantor Cilacap dan data evaluasi kinerja karyawan Pos Indonesia Kantor Cilacap yang masih rendah.

Tabel 1.2
Pencapaian Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cilacap
Tahun 2019-2020

No.	Kantor	Kinerja Karyawan 2019	Kinerja Karyawan 2020	Target Pencapaian Kinerja
1.	Gumilir	79	82	100
2.	Tegalreja	79	82	100
3.	Lomanis	79	80	100
4.	Sidakaya	79	79	100
5.	Kebonmanis	80	82	100
6.	Sidanegara	82	82	100
7.	Saliwangi	80	84	100
8.	Limbangan	79	80	100

Sumber: PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cilacap

Berdasarkan data di atas hampir seluruh kantor di Cilacap mengalami kenaikan namun masih belum tercapainya target kinerja yang diinginkan oleh perusahaan, karena hasil yang diperoleh masih rendah atau belum mencapai target. Dari delapan kantor cabang tersebut ada satu kantor cabang yang mendapatkan hasil kinerja cukup rendah diantara kantor cabang yang lainnya, yaitu pada kantor cabang sidakaya pada tahun 2019 hanya mencapai target sebesar 79 dan pada tahun 2020 hanya mencapai target sebesar 79.

Penulis juga melihat dari evaluasi kinerja karyawan agar dapat mengetahui lebih jauh lagi mengenai fenomena masalah yang akan dijadikan bahan untuk acuan dalam melakukan penelitian ini, penulis melihat sistem manajemen kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Sidakaya Cilacap. Dimana dapat dikatakan baik atau tidaknya suatu kinerja karyawan itu dilihat berdasarkan dari Sistem Manajemen Kinerja (SMK) pada Tabel 1.3 sebagai berikut:

Tabel 1.3
Sistem Manajemen Kinerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia (Persero)
Kantor Cilacap

Klasifikasi	Rentang Nilai SMK
A = Baik Sekali	100
B+ = Baik +	>97,5 – 100
B = Baik	>92,5 – 97,5
B- = Baik -	>85 – 92,5
C = Cukup	>70 – 85
D = Kurang	>55 – 70
E = Nihil	<55

Sumber: PT. Pos Indonesia Cilacap (2021)

Penulis menggunakan rekapitulasi evaluasi atau penilaian kinerja karyawan yang berlaku di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Sidakaya Cilacap untuk mengetahui kinerja karyawan melalui hasil penilaian rata-rata pelaksanaan pekerjaan karyawan yang berjumlah 45 orang, dapat dilihat bahwa pada hasil rekap kinerja karyawan dari tahun 2019-2020 periode Triwulan 1 sampai Triwulan 4, sebagai berikut:

Tabel 1.4
Evaluasi Kinerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor
Sidakaya Cilacap Tahun 2019-2020

No	Tahun	Triwulan	Angka	Predikat	Ket
1.	2019	Triwulan 1	84,57	C	Cukup
		Triwulan 2	75,04	C	Cukup
		Triwulan 3	71,02	C	Cukup
		Triwulan 4	85,12	B-	Baik -
2.	2020	Triwulan 1	86,40	B-	Baik -
		Triwulan 2	86,42	B-	Baik -
		Triwulan 3	73,85	C	Cukup
		Triwulan 4	70,12	C	Cukup

Sumber: PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Sidakaya Cilacap

Berdasarkan Tabel 1.4 perusahaan tersebut mengalami fluktuasi dan belum memenuhi pencapaian target atau standar kinerja yang diinginkan oleh perusahaan. Pencapaian kinerja karyawan pada tahun 2019 pada Triwulan 1 mengalami penurunan sampai dengan Triwulan 3 dengan predikat C (Cukup), di Triwulan 4 tahun 2019 mengalami kenaikan sampai tahun 2020 dengan predikat B- (Baik-) dan di Triwulan 3 sampai Triwulan 4 tahun 2020 mengalami penurunan kembali yang mencapai predikat C (Cukup).

Terlihat dari tabel evaluasi di atas bahwa kinerja karyawan mengalami fluktuasi, hal ini mengidentifikasi bahwa kinerja karyawan yang masih belum sepenuhnya optimal dan terlihat adanya ketidak kosistenan dalam proses pencapaiannya. Hal tersebut mengidentifikasikan masih terdapat kinerja karyawan yang mengalami penurunan dan kenaikan yang berubah-ubah setiap periodenya,

sehingga belum dapat dinilai dengan pasti dalam pencapaian kinerja karyawan. Agar memperkuat hasil penilaian atau evaluasi kinerja karyawan pada tabel di atas, maka penulis juga melakukan pra-survey dengan membagikan kuesioner pendahuluan kepada 20 karyawan tentang kinerja pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Sidakaya Cilacap. Berikut ini adalah hasil pra-survey pada Tabel 1.5 sebagai berikut:

Tabel 1.5
Hasil Pra-Survey Kinerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia (Persero)
Kantor Sidakaya Cilacap

No.	Dimensi	Tingkat Kesetujuan					Jumlah Skor	Skor Ideal	Mean
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)			
1.	Kualitas Kerja	0	3	14	3	0	60	100	3,00
2.	Kuantitas Kerja	0	3	16	1	0	62	100	3,10
3.	Tanggung Jawab	0	4	16	0	0	64	100	3,20
4.	Kerjasama	0	2	13	4	1	56	100	2,80
5.	Inisiatif	0	6	12	2	0	64	100	3,20
Jumlah skor rata-rata Kinerja Karyawan							306	500	3,06
Jumlah Skor = Nilai x Tingkat Kesetujuan Skor Ideal = Jumlah Responden x Skor Tertinggi Mean = Jumlah Skor : Jumlah Responden (20) Skor Rata-rata = Jumlah Mean : Jumlah Pernyataan (5)									

Sumber: Hasil olah data kuesioner pra-survey oleh penulis (2021)

Berdasarkan Tabel 1.5 dapat dilihat bahwa kinerja karyawan di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Sidakaya Cilacap mendapatkan jumlah skor rata-rata sebesar 3,06. Hal tersebut dapat diartikan bahwa kinerja karyawan di PT. Pos

Indonesia (Persero) Kantor Sidakaya Cilacap masih terbelang rendah atau masih dibawah rata-rata. Adapun dimensi kinerja yang masih ada di bawah rata-rata, yaitu dimensi “kerjasama” dengan rata-rata sebesar 2,80. Pada dimensi kerjasama masih terdapat karyawan yang belum kompak dalam tim atau tidak ada terjalannya kerjasama yang baik antara tim dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, sehingga hal tersebut dapat merugikan perusahaan. Maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Sidakaya Cilacap mengalami suatu masalah. Sebagai penguat dari dugaan adanya permasalahan kinerja, penulis menyebarkan kuesioner yang berisi pernyataan dari variabel bebas yang didapatkan dari faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, baik itu yang berasal dari diri sendiri maupun yang berasal dari lingkungan organisasi tempat karyawan bekerja. Menurut Kasmir (2016: 189) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja diantaranya yaitu, kemampuan dan keahlian, pengetahuan, rancangan kerja, kepribadian, motivasi, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen dan disiplin kerja.

Menurut jurnalnya Rahman Hasibuan (2020) yang menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kecerdasan emosional. Hal ini menunjukkan apabila rendahnya kecerdasan emosional yang dimiliki karyawan maka cenderung dapat menghambat kinerja karyawan.

Kemudian menurut jurnalnya Fahat Duwi Prastiyo (2019) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah stres kerja, lingkungan

kerja dan motivasi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi stres kerja yang dimiliki karyawan maka cenderung dapat menghambat kinerja karyawan. Pada jurnalnya Yoga Ammar Prabowo (2017) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi dan kompensasi.

Faktor-faktor tersebut tentunya harus diperhatikan oleh perusahaan sehingga kinerja dari masing-masing karyawan dapat tercapai secara optimal, sehingga dapat memenuhi keinginan perusahaan. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari variabel-variabel bebas yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, maka peneliti melakukan pra-survey dengan penyebaran kuesioner pendahuluan kepada 20 responden. Pra-survey ini dilakukan agar mengetahui permasalahan dan faktor-faktor apa saja yang berkaitan dengan kinerja karyawan. Di bawah ini penulis menyajikan hasil pra-survey yang telah dilakukan pada Tabel 1.6 sebagai berikut:

Tabel 1.6
Faktor Yang Bermasalah Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Sidakaya Cilacap

No	Variabel	Dimensi	Tingkat Kesetujuan					Jumlah Skor	Mean
			SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1.	Kecerdasan Emosional	Kesadaran diri	0	4	16	0	0	64	3,20
		Pengaturan diri	0	2	15	3	0	59	2,95
		Motivasi diri sendiri	0	4	14	2	0	62	3,10
		Empati	0	3	15	2	0	61	3,05
Skor rata-rata Kecerdasan Emosional								3,07	

Lanjutan Tabel 1.6

No	Variabel	Dimensi	Tingkat Kesetujuan					Jumlah Skor	Mean
			SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
2.	Lingkungan Kerja	Lingkungan kerja fisik	0	11	9	0	0	71	3,55
		Lingkungan kerja non fisik	0	17	3	0	0	77	3,85
Skor rata-rata Lingkungan Kerja								3,70	
3.	Kompensasi	Gaji	0	14	6	0	0	74	3,70
		Bonus	0	13	7	0	0	73	3,65
		Fasilitas	0	11	9	0	0	71	3,55
Skor rata-rata Kompensasi								3,63	
4.	Disiplin Kerja	Absensi	0	14	6	0	0	74	3,70
		Tanggung jawab dalam pekerjaan	0	16	4	0	0	76	3,80
		Kepatuhan	0	20	0	0	0	80	4,00
Skor rata-rata Disiplin Kerja								3,83	
5.	Stres Kerja	Stres Organisasi	0	8	12	0	0	68	3,40
		Stres Lingkungan	0	11	7	2	0	65	3,25
		Stres Individu	2	15	3	0	0	79	3,95
Skor rata-rata Stres Kerja								3,53	
6.	Kepuasan Kerja	Pekerjaan itu sendiri	0	14	6	0	0	74	3,70
		Lingkungan kerja	0	12	6	2	0	70	3,50
		Supervisi	0	12	8	0	0	72	3,60
		Promosi	0	16	2	2	0	74	3,70
Skor rata-rata Kepuasan Kerja								3,62	

Lanjutan Tabel 1.6

7.	Kepemimpinan	Pembimbing	0	11	9	0	0	71	3,55
		Memotivasi	0	12	8	0	0	72	3,60
		Berlaku adil	0	13	6	1	0	72	3,60
Skor rata-rata Kepemimpinan									3,58
8.	Motivasi	Kebutuhan akan prestasi	0	0	10	10	0	50	2,50
		Kebutuhan akan afiliasi	0	14	6	0	0	74	3,70
		Kebutuhan akan kekuasaan	0	2	14	4	0	58	2,90
Skor rata-rata Motivasi									3,03
Jumlah Skor = Nilai x Tingkat Kesetujuan Mean = Jumlah Skor : Jumlah Responden (20) Skor rata-rata = Jumlah Mean : Jumlah Pernyataan									

Sumber: Hasil olah data kuesioner pra-survey oleh penulis (2021)

Berdasarkan data pra-survey di atas pada Tabel 1.6 dapat diketahui tanggapan dari 20 responden mengenai 8 variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Sidakaya Cilacap yaitu variabel kecerdasan emosional dengan skor rata-rata sebesar 3,07, stres kerja dengan skor rata-rata 3,53 dan motivasi dengan skor rata-rata 3,03. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan menurun disebabkan oleh variabel kecerdasan emosional, stres kerja dan motivasi.

Kecerdasan emosional di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Sidakaya Cilacap dinyatakan masih rendah, yaitu dibuktikan dengan jumlah skor rata-rata sebesar 3,07. Hal ini ditunjukkan pada dimensi kesadaran diri dengan nilai rata-rata sebesar 3,20 yang menyatakan bahwa masih banyaknya karyawan belum memiliki

kontrol yang baik terhadap kelebihan dan kekurangan yang dimiliki, pada dimensi pengaturan diri dengan nilai rata-rata sebesar 2,95 yang menyatakan karyawan masih sulit dalam mengendalikan emosinya pada situasi/keadaan yang membuat karyawan marah, kemudian pada dimensi memotivasi diri sendiri dengan nilai rata-rata sebesar 3,10 yang menyatakan karyawan kurang optimis ketika menghadapi suatu tantangan dan yang terakhir pada dimensi empati dengan nilai rata-rata sebesar 3,05 yang menyatakan karyawan kurang memahami antar rekan kerjanya (empati).

Hal ini mengidentifikasi adanya suatu masalah dan rendahnya kecerdasan emosional pada karyawan di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Sidakaya Cilacap. Masalah ini juga diperkuat dengan hasil wawancara dengan beberapa karyawan yang menyatakan bahwa masih banyak karyawan yang sulit untuk mengendalikan kecerdasan emosionalnya dengan baik apabila pada saat karyawan sedang mempunyai beban atau stres, dan hal tersebut dibawa pada saat bekerja maka yang terjadi adalah tidak fokusnya karyawan dalam bekerja.

Kemudian hasil pra-survey stres kerja menunjukkan bahwa terdapat stres kerja yang dirasakan oleh karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Sidakaya Cilacap, yaitu dengan jumlah skor rata-rata sebesar 3,53. Hal ini ditunjukkan pada dimensi stres lingkungan dengan nilai rata-rata sebesar 3,25 yang menyatakan karyawan khawatir jika terdampak imbas PHK, kemudian pada dimensi stres organisasi dengan nilai rata-rata sebesar 3,40 yang menyatakan karyawan tidak sanggup menyelesaikan tugas kantor yang banyak dengan waktu yang cepat/mendadak dan pada dimensi stres individu yaitu dengan nilai rata-rata sebesar

3,95 yang menyatakan karyawan tidak dapat bekerja dengan fokus apabila sedang mempunyai suatu masalah pribadi yang mengganggu.

Hal ini mengidentifikasi adanya suatu masalah dan terdapat stres kerja pada karyawan di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Sidakaya Cilacap. Masalah ini juga diperkuat dengan hasil wawancara dengan beberapa karyawan yang menyatakan bahwa karyawan akan sangat sulit bekerja dengan baik atau tidak fokus bekerja apabila sedang mempunyai masalah pribadi atau masalah yang sedang mengganggu pikiran dan beban kerja yang berlebihan. Hal tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat stres kerja yang terjadi pada perusahaan tersebut. Sehingga hal ini dapat menjadikan tidak tercapainya suatu target yang telah diharapkan.

Berdasarkan hasil pra-survey motivasi di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Sidakaya Cilacap dinyatakan masih rendah, yaitu dengan jumlah skor rata-rata sebesar 3,03. Hal ini ditunjukkan pada dimensi kebutuhan akan prestasi dengan nilai rata-rata sebesar 2,50 yang menyatakan karyawan tidak menyukai pekerjaan yang sulit, kemudian pada dimensi kebutuhan akan afiliasi dengan nilai rata-rata sebesar 3,70 yang menyatakan karyawan selalu berupaya menjalin komunikasi yang baik antar karyawan lain dan yang terakhir pada dimensi kebutuhan akan kekuasaan dengan nilai rata-rata sebesar 2,90 yang menyatakan karyawan kurang bekerja keras untuk mendapatkan kekuasaan.

Hal ini mengidentifikasi adanya suatu masalah dan rendahnya motivasi pada karyawan di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Sidakaya Cilacap. Masalah ini juga diperkuat dengan hasil pra-survey berdasarkan dimensi kebutuhan akan prestasi yang mendapatkan hasil paling rendah, menyatakan bahwa karyawan

masih cenderung kurang semangat dalam hal untuk mencapai prestasi, sehingga karyawan dalam menjalankan suatu tugas atau tuntutan pekerjaan kurang maksimal. Rendahnya motivasi karyawan pada perusahaan tersebut dapat memberikan hasil yang buruk atau tidak tercapainya target perusahaan.

Berdasarkan pada latar belakang di atas sesuai dengan masalah yang terjadi di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Sidakaya Cilacap, kinerja karyawan masih tergolong rendah. Diketahui terdapat beberapa faktor variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan di antaranya kecerdasan emosional, stres kerja dan motivasi. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kecerdasan Emosional, Stres Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Sidakaya Cilacap”**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah merupakan proses merumuskan permasalahan-permasalahan yang akan diteliti untuk memudahkan dalam proses penelitian selanjutnya dan memudahkan memahami hasil penelitian. Rumusan masalah menggambarkan permasalahan yang terdapat dalam penelitian.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan terdapat beberapa fenomena yang menjadi identifikasi masalah dalam penelitian ini, diantaranya yaitu:

1. Rendahnya Top Brand Index tahun 2018-2020
2. Pencapaian Kinerja Karyawan di Pos Indonesia Cilacap masih belum mencapai target yang diinginkan
3. Hasil Evaluasi Kinerja Karyawan yang tidak konsisten pada setiap Triwulan periode tahun 2019-2020
4. Variabel yang menjadi permasalahan kinerja karyawan yaitu Kecerdasan Emosional, Stres Kerja dan Motivasi
5. Rendahnya Kecerdasan Emosional yang dimiliki karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Sidakaya Cilacap
6. Masih terdapat Stres Kerja yang dirasakan oleh karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Sidakaya Cilacap
7. Rendahnya Motivasi yang dimiliki karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Sidakaya Cilacap

1.2.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan suatu perumusan permasalahan yang diperoleh dari latar belakang penelitian di atas. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kecerdasan emosional karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Sidakaya Cilacap
2. Bagaimana tingkat stres kerja karyawan pada PT. Pos Indonesia Cilacap (Persero) Kantor Sidakaya Cilacap

3. Bagaimana tingkat motivasi karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Sidakaya Cilacap
4. Bagaimana kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Sidakaya Cilacap
5. Seberapa besar pengaruh kecerdasan emosional, stres kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan baik secara simultan maupun parsial pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Sidakaya Cilacap

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Kecerdasan emosional karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Sidakaya Cilacap
2. Stres kerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Sidakaya Cilacap
3. Motivasi karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Sidakaya Cilacap
4. Kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Sidakaya Cilacap
5. Pengaruh kecerdasan emosional, stres kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan baik secara simultan maupun secara parsial pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Sidakaya Cilacap

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini yaitu diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis baik bagi penulis, bagi pembaca maupun bagi pihak-pihak yang memerlukan.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis dari penelitian ini adalah untuk memberikan sumbangan pemikiran guna mendukung pengembangan teori yang sudah ada dan dapat memberikan tambahan informasi bagi para pembaca yang ingin menambah wawasan pengetahuan, khususnya mengenai kecerdasan emosional, stres kerja, motivasi dan kinerja karyawan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi pihak-pihak, antara lain:

1. Bagi Penulis
 - a. Dapat mengetahui permasalahan dan tingkat kecedasan emosional karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Sidakaya Cilacap
 - b. Dapat mengetahui permasalahan dan tingkat stres karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Sidakaya Cilacap
 - c. Dapat mengetahui permasalahan dan tingkat motivasi karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Sidakaya Cilacap

2. Bagi Perusahaan

- a. Perusahaan dapat menggunakan penelitian ini sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja karyawan
- b. Perusahaan dapat mengetahui pengaruh kecerdasan emosional karyawan yang berdampak pada kinerja karyawan dan dapat mengatasi masalah kecerdasan emosional karyawan yang tidak stabil pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Sidakaya Cilacap
- c. Perusahaan dapat mengetahui pengaruh stres kerja yang berdampak pada kinerja karyawan dan dapat mengatasi stres kerja yang karyawan rasakan
- d. Perusahaan dapat mengetahui pengaruh motivasi karyawan yang berdampak pada kinerja karyawan dan dapat meningkatkan motivasi karyawan

3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan rujukan dan referensi bagi penelitian selanjutnya serta sebagai pertimbangan bagi organisasi yang mengalami hal serupa.