

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Suatu perusahaan dalam melaksanakan kegiatannya, baik perusahaan yang berkecimpung di bidang industri, perdagangan, juga jasa akan berusaha untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Satu hal yang krusial dalam keberhasilan berbagai kegiatan perusahaan dalam mencapai tujuan bukan hanya tergantung pada keunggulan teknologi, operasi yang tersedia serta sarana ataupun prasarana yang dimiliki melainkan juga tergantung pada aspek sumber daya manusia. Sumber Daya Manusia (SDM) sendiri mempunyai peran penting dalam suatu perusahaan yaitu untuk mencapai keberhasilan dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Manajemen Sumber Daya Manusia ialah bagian dari manajemen yang memfokuskan pada unsur manusia. Mengelola manusia supaya menjadi tenaga yang berkualitas merupakan tugas manajemen sumber daya manusia. Meskipun faktor lain yang diperlukan sudah terpenuhi namun tanpa peran manusia, sebuah organisasi tetap tak akan berjalan. Hal ini dikarenakan manusia ialah faktor penggerak organisasi. Demi tercapainya tujuan organisasi, sebuah organisasi diharapkan bisa memberikan arahan yang positif bagi karyawannya (Anisa Dwi Alfani : 2021).

Era digitalisasi telah berkembang pesat hingga saat ini, sampai revolusi menyebutkan bahwa dunia sudah memasuki era 5.0 yang merupakan revolusi dari era 4.0. Konsep resolusi Industri 4.0 dan Society 5.0 memang tidak berbeda jauh,

hanya saja konsep Society 5.0 lebih berfokus pada konteks terhadap manusia. Meskipun konsep Society 5.0 masih terbilang sulit untuk diaplikasikan pada negara berkembang, namun hal ini tidak menutup kemungkinan juga para negara berkembang mampu mengikuti resolusi industri itu sendiri. Apalagi saat ini dunia sedang dilanda sebuah bencana yang tidak terlihat dan tidak dapat diprediksi akan berakhir sampai kapan, yakni virus corona yang kurang lebih sudah dua tahun berkeliaran di muka bumi ini.

Kesulitan dalam mengembangkan segala sesuatu pada keadaan yang seperti ini membuat banyak sektor mengalami kehancuran dalam perjalanannya, hal ini baik dirasakan oleh sebuah perusahaan juga oleh perorangan. Namun, keadaan seperti ini pun ada untungnya bagi beberapa sektor lainnya yang mampu memanfaatkan keadaan menjadi sebuah peluang dalam melakukan segala hal, contohnya jasa kurir. Perkembangan zaman yang sudah menjadi serba online ini turut membuat para pelaku bisnis melakukan adaptasi dalam bisnisnya, khususnya dalam melakukan pemasaran. Banyak perusahaan yang beralih dalam melakukan pemasarannya, dari yang awalnya melakukan kegiatan pemasaran secara bertatap langsung dengan konsumen atau membuat kertas brosur untuk periklanan, kini perusahaan rata-rata berfokus dalam melakukan pemasaran dengan memanfaatkan jaringan internet seperti media sosial. Hal ini dibuktikan dengan luasnya cakupan pemasaran yang dilakukan oleh banyak sekali ekspedisi jasa yang terkenal di Indonesia, yang ditinjau 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 : <https://www.topbrand-award.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. Berdasarkan Tabel 1.1 Pos Indonesia merupakan Top Brand Index yang paling rendah, sehingga menarik untuk dilakukan penelitian.

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 Bandung yang termasuk pada daerah regional V. 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.

Perbandingan Kompetisi pelayanan prima inilah yang masih belum bisa diikuti sepenuhnya oleh Pos Indonesia. Selain kecepatan serta efektivitas, tuntutan utama konsumen pengguna jasa pengiriman barang adalah sampainya berupa barang dengan baik dan langsung hingga 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) karena melihat dari fenomena yang ada bahwa Pos Indonesia Kantor Bandung memiliki kinerja yang masih kurang yaitu dilihat dari data sekunder pencapaian kinerja karyawan Pos Indonesia Kantor Bandung dan data evaluasi kinerja karyawan Pos Indonesia Kantor Bandung yang masih rendah. Dapat dilihat dari tabel 1.2 yang menyatakan pencapaian kinerja karyawan di PT. Pos Indonesia (Persero) di Kota Bandung pada tahun 2020

Tabel 1. 2
Pencapaian Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Bandung
Tahun 2019-2020

No.	Kantor	Kinerja Karyawan 2019	Kinerja Karyawan 2020	Target Pencapaian Kinerja
1.	Antapani	77	81	100
2.	Cicaheum	78	82	100
3.	Cibaduyut	79	80	100
4.	Cikutra	79	80	100
5.	Asia Afrika	79	79	100
6.	Kiaracondong	80	82	100
7.	Ciwastra	81	80	100
8.	Cicaheum	75	80	100

Sumber : PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Bandung

Berdasarkan data di atas hampir seluruh kantor di Bandung 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 Asia Afrika pada tahun 2019 hanya mencapai target sebesar 79 dan pada tahun 2020 hanya mencapai target sebesar 79.

Hal yang wajib dilakukan oleh pimpinan atau atasan yaitu untuk terus memberikan evaluasi kinerja, pembinaan, dukungan dan bahkan kesanggupan

memberikan bonus, kenaikan gaji serta 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.

Peneliti 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, 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 Bandung

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 Bandung (2022)

Peneliti menggunakan penilaian kinerja karyawan yang berlaku di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Asia Afrika Bandung untuk mengetahui kinerja karyawan melalui hasil penilaian rata-rata pelaksanaan pekerjaan karyawan yang

berjumlah 183 orang, dapat dilihat bahwa pada hasil rekap kinerja karyawan dari tahun 2020-2021 periode Triwulan 1 sampai Triwulan 4, sebagai berikut:

Tabel 1. 4
Evaluasi Kinerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia (Persero)
Kantor Asia Afrika Bandung Tahun 2020 – 2021

No	Tahun	Triwulan	Angka	Predikat	Ket
1.	2020	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.	2021	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 Asia Afrika Bandung

Tabel 1.4 perusahaan tersebut mengalami fluktuasi dan belum memenuhi pencapaian target atau standar kinerja yang diinginkan oleh perusahaan. Pencapaian kinerja karyawan pada tahun 2020 pada Triwulan 1 mengalami penurunan sampai dengan Triwulan 3 dengan predikat C (Cukup), di Triwulan 4 tahun 2020 mengalami kenaikan sampai tahun 2021 dengan predikat B- (Baik-) dan di Triwulan 3 sampai Triwulan 4 tahun 2021 mengalami penurunan kembali yang mencapai predikat C (Cukup).

Terlihat dari tabel 1.4 bahwa kinerja karyawan mengalami fluktuasi, hal ini mengidentifikasi bahwa kinerja karyawan yang masih belum 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 25 karyawan tentang kinerja pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Asia Afrika Bandung. 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 Asia Afrika Bandung

No	Dimensi	Tingkat Kesetujuan					Jumlah Skor	Skor Ideal	Mean
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)			
1	Kualitas Kerja	0	5	17	3	0	77	125	3,08
2	Kuantitas Kerja	0	4	15	6	0	73	125	2,92
3	Tanggung Jawab	0	4	17	4	0	75	125	3,00
4	Kerjasama	0	4	14	5	2	73	125	2,80
5	Inisiatif	0	6	12	7	0	74	125	2,96
Jumlah skor rata - rata Kinerja Karyawan							369	125	2,95
<p>Jumlah Skor = Nilai x Tingkat Kesetujuan Skor Ideal = Jumlah Responden x Skor Tertinggi Mean = Jumlah Skor : Jumlah Responden Skor Rata - rata = Jumlah Mean : Jumlah Pertanyaan</p>									

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra-survey oleh penulis (2022)

Tabel 1.5 dapat dilihat bahwa kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Asia Afrika Bandung mendapatkan jumlah skor rata – rata sebesar 2.95. Hal tersebut dapat diartikan bahwa kinerja karyawan di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Asia Afrika Bandung masih terbilang sangat rendah. Adapun dimensi

kinerja yang masih dibawah 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. Maka dapat disimpulkan bahwa kinerja di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Asia Afrika Bandung mengalami suatu masalah..

Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kecerdasan emosional. Hal ini menunjukkan apabila rendahnya kecerdasan emosional yang dimiliki karyawan maka cenderung dapat menghambat kinerja karyawan (Rahman Hasibuan : 2020)

Berbeda dengan Fahat Duwi Prastiyo (2019) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah stress kerja, lingkungan kerja dan motivasi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi stress kerja yang dimiliki karyawan maka cenderung dapat menghambat kinerja karyawan. Dan Yoga Ammar Prabowo (2017) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi dan kompensasi

Faktor – faktor tersebut tentunya harus diperhatikan oleh perusahaan sebagai kinerja dari masing – masing karyawan yang dapat tercapat 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 25 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 PT. Pos Indonesia
(Persero) Kantor Asia

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Tingkat Kesetujuan					Jumlah skor	Mean	
				SS	S	KS	TS	STS			
1	Kecerdasan Emosional	Kesadaran Diri	Kemampuan menyadari apa yang sedang dirasakan	0	4	17	4	0	75	3,00	
			Kemampuan memahami kelebihan dan kekurangan yang dimiliki	0	5	18	2	0	78	3,12	
			Tidak pernah meragukan kemampuan	0	5	17	3	0	77	3,08	
		Pengaturan Diri	kemampuan mengendalikan emosi diri	0	5	16	4	0	72	2,88	
			kemampuan untuk mengendalikan setiap tindakan diri sendiri	0	6	17	2	0	79	3,16	
		Memotivasi Diri Sendiri	Selalu optimis	0	7	11	7	0	75	3,00	
			Dorngan berprestasi	0	6	18	0	1	79	3,16	
			Senang Menghadapi tantangan	0	6	18	1	0	80	3,20	
		Empati	Mampu memahami perasaan orang lain	0	5	17	2	1	76	3,04	
			Saling membantu antar karyawan	0	5	19	1	0	79	3,16	
		Skor rata – rata Kecerdasan Emosional									3,08
		2	Stres Kerja	Stres Organisasi	Tidak sanggup menyelesaikan pekerjaan dalam waktu yang cepat	0	6	17	2	0	79
ketidakpastian teknologi	0				5	16	3	1	75	3,00	
ketidakpastian ekonomi	0				5	17	2	1	76	3,04	

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Tingkat Kesetujuan					Jumlah skor	Mean
				SS	S	KS	TS	STS		
		Stres Lingkungan	Tuntutan tugas	0	4	19	2	0	77	3,08
			tidak sanggup menerima tuntutan dari atasan	0	5	17	3	0	77	3,08
			Tuntutan peran	0	6	15	3	1	76	3,06
		Stres Individu	Masalah Keluarga	0	5	15	5	0	75	3,00
			tidak mampu bekerja dengan baik ketika punya masalah	4	6	10	5	0	84	3,36
			Masalah Ekonomi	0	5	17	3	0	77	3,08
			Kepribadian karyawan	0	3	17	4	1	72	2,88
Skor rata – rata Stres Kerja									3,07	
3	Lingkungan Kerja	Lingkungan Kerja Fisik	Penerangan/ pencahayaan di tempat kerja karyawan sudah baik	4	8	13	0	0	91	3,64
			Suhu udara di tempat karyawan bekerja sudah baik	5	7	13	0	0	92	3,68
			Sarana dan prasarana di tempat kerja sudah cukup memadai dan mendukung pekerjaan karyawan	4	7	14	0	0	90	3,60
			Terdapat ruang gerak yang cukup di tempat kerja untuk mendukung pekerjaan karyawan	3	8	13	1	0	88	3,52
			Suasana tempat kerja karyawan dapat memberikan kenyamanan dalam bekerja	4	7	14	0	0	90	3,60
		Lingkungan Kerja Non Fisik	Karyawan merasa aman dalam bekerja	3	8	14	0	0	89	3,56

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Tingkat Kesetujuan					Jumlah skor	Mean
				SS	S	KS	TS	STS		
			di tempat kerja karyawan							
			Hubungan antara karyawan dan atasan membantu karyawan dalam bekerja	2	9	14	0	0	88	3,52
			Pemimpin bersikap ramah dan suka menanyakan tentang kelancaran pekerjaan kepada karyawan	5	15	5	0	0	100	4,00
			Karyawan memiliki tim kerja yang baik dan saling mendukung	6	12	7	0	0	99	3,96
			Hubungan antara karyawan dengan sesama rekan kerja membantu karyawan dalam bekerja	3	18	4	0	0	99	3,97
Skor rata – rata Lingkungan Kerja										3,70
4	Kompensasi	Gaji	Perusahaan memberi gaji sesuai dengan jabatan kerjanya	2	20	3	0	0	99	3,96
			Gaji yang diterima sesuai harapan	3	18	3	1	0	98	3,92
			Gaji secara keseluruhan sesuai dengan usaha yang dikeluarkan	2	19	4	0	0	98	3,92
			Perbedaan gaji antar bagian dalam perusahaan sudah sesuai dengan harapan	4	17	4	0	0	100	4,00
		Bonus	Bonus yang diberikan	3	19	3	0	0	100	4,00

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Tingkat Kesetujuan					Jumlah skor	Mean
				SS	S	KS	TS	STS		
			perusahaan sebanding dengan waktu kerja lembur							
			Tunjangan yang diterima sesuai dengan harapan	3	20	1	1	0	100	4,00
		Fasilitas	puas dengan jaminan sosial tenaga kerja yang diberikan perusahaan	2	20	1	1	0	100	4,00
			besarnya jaminan kecelakaan kerja sudah sesuai dengan resiko pekerjaan	3	17	2	3	0	95	3,80
			Perusahaan memperhatikan pemenuhan kebutuhan	2	21	2	0	0	100	4,00
			Perusahaan memperhatikan pemenuhan fasilitas	1	18	3	3	0	92	3,68
Skor rata – rata Kompensasi									3,92	
5	Motivasi	Kebutuhan akan prestasi	Saya menyukai pekerjaan yang sulit	0	0	14	10	1	63	2,52
			Saya tidak pernah menunda - nunda pekerjaan yang sulit sekalipun	0	2	15	5	3	66	2,64
		Kebutuhan akan afliasi	Saya menjalin hubungan sosial yang baik dengan semua rekan kerja agar dapat diterima dilingkungan kerja	0	1	17	5	2	67	2,68
			Saya selalu berupaya menjalin komunikasi yang baik dengan sesama rekan kerja	0	17	6	2	0	84	3,36
			Dalam bekerja saya	0	10	14	1	0	84	3,36

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Tingkat Kesetujuan					Jumlah skor	Mean
				SS	S	KS	TS	STS		
			mengutamakan kerja sama yang baik agar dapat diterima dalam tim							
		Kebutuhan akan kekuasaan	Saya selalu berusaha mengerahkan kemampuan saya demi mendapatkan kekuasaan	0	4	17	4	0	75	3,00
			Perusahaan selalu memberikan award kepada karyawan yang berprestasi	0	15	5	5	0	85	3,40
			Saya berinisiatif memimpin dalam pertemuan bila tidak ada yang memimpin atau mengarahkan	0	5	17	3	0	77	3,08
			Perusahaan memberikan kesempatan untuk mendapatkan jabatan yang lebih tinggi	0	4	15	4	2	71	2,84
			Mendapat pengakuan dan penghargaan dari teman kerja saat berhasil melakukan pekerjaan dengan baik	0	0	17	5	3	64	2,58
Skor rata –rata Motivasi										2,71

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra- survey oleh penulis (2022)

Tabel 1.6 dapat di ketahui tanggapan dari 25 responden mengenai 5 variabel yang bermasalah kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Asia Afrika Bandung yaitu variabel kecerdasan emosional dengan skor rata-rata 3,08 dan motivasi dengan skor rata-rata 2,71. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kinerja

karyawan menurun disebabkan oleh variabel kecerdasan emosional, stres kerja dan motivasi.

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Tingkat Kesetujuan					Jumlah skor	Mean
				SS	S	KS	TS	STS		
1	Kecerdasan Emosional	Kesadaran Diri	Kemampuan menyadari apa yang sedang dirasakan	0	4	17	4	0	75	3,00
			Kemampuan memahami kelebihan dan kekurangan yang dimiliki	0	5	18	2	0	78	3,12
			Tidak pernah meragukan kemampuan	0	5	17	3	0	77	3,08
		Pengaturan Diri	kemampuan mengendalikan emosi diri	0	5	16	4	0	72	2,88
			kemampuan untuk mengendalikan setiap tindakan diri sendiri	0	6	17	2	0	79	3,16
		Memotivasi Diri Sendiri	Selalu optimis	0	7	11	7	0	75	3,00
			Dorongan berprestasi	0	6	18	0	1	79	3,16
			Senang Menghadapi tantangan	0	6	18	1	0	80	3,20
		Empati	Mampu memahami perasaan orang lain	0	5	17	2	1	76	3,04
			Saling membantu antar karyawan	0	5	19	1	0	79	3,16
		Skor rata – rata Kecerdasan Emosional								

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra-survey oleh penulis (2022)

Kecerdasan emosional di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Asia Afrika Bandung dinyatakan masih rendah, yaitu dibuktikan dengan jumlah skor rata-rata sebesar 3,08. Hal ini ditunjukkan pada dimensi kesadaran diri dengan nilai rata-rata sebesar 2,30 yang menyatakan bahwa masih banyaknya karyawan belum memiliki kontrol yang baik terhadap kelebihan dan kekurangan yang dimiliki, dimensi

pengaturan diri dengan nilai rata-rata sebesar 3,02 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 3,12 yang menyatakan karyawan kurang optimis ketika menghadapi suatu tantangan dan yang terakhir pada dimensi empati dengan nilai rata-rata sebesar 3,10 yang menyatakan karyawan kurang memahami antar rekan kerjanya (empati).

Hal ini mengidentifikasi adanya masalah dan rendahnya kecerdasan emosional pada karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Asia Afrika Bandung. Masalah ini juga diperkuat dengan hasil wawancara dengan beberapa karyawan yang menyatakan bahwa masih banyak karyawan yang sulit untuk mengendalikan kecerdasan emosinya 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.

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Tingkat Kesetujuan					Jumlah skor	Mean
				SS	S	KS	TS	STS		
5	Motivasi	Kebutuhan akan prestasi	Saya menyukai pekerjaan yang sulit	0	0	14	10	1	63	2,52
			Saya tidak pernah menunda - nunda pekerjaan yang sulit sekalipun	0	2	15	5	3	66	2,64
		Kebutuhan akan afliasi	Saya menjalin hubungan sosial yang baik dengan semua rekan kerja agar dapat diterima dilingkungan kerja	0	1	17	5	2	67	2,68
			Saya selalu berupaya menjalin komunikasi yang baik dengan sesama rekan kerja	0	17	6	2	0	84	3,36
			Saya selalu berupaya menjalin komunikasi yang baik dengan sesama rekan kerja	0	17	6	2	0	84	3,36
			Dalam bekerja saya mengutamakan kerja sama yang baik agar dapat diterima dalam tim	0	10	14	1	0	84	3,36
		Kebutuhan akan kekuasaan	Saya selalu berusaha mengerahkan kemampuan saya demi mendapatkan kekuasaan	0	4	17	4	0	75	3,00
			Perusahaan selalu memberikan award kepada karyawan yang berprestasi	0	15	5	5	0	85	3,40

			Saya berinisiatif memimpin dalam pertemuan bila tidak ada yang memimpin atau mengarahkan	0	5	17	3	0	77	3,08
			Perusahaan memberikan kesempatan untuk mendapatkan jabatan yang lebih tinggi	0	4	15	4	2	71	2,84
			Mendapat pengakuan dan penghargaan dari teman kerja saat berhasil melakukan pekerjaan dengan baik	0	0	17	5	3	64	2,58

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra-survey oleh penulis (2022)

Berdasarkan hasil pra-survei motivasi di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Asia Afrika Bandung dinyatakan masih rendah, yaitu dengan jumlah skor rata-rata sebesar 2,71. Hal ini ditunjukkan pada dimensi kebutuhan akan prestasi dengan nilai rata-rata sebesar 2,58 yang menyatakan karyawan tidak menyukai pekerjaan yang sulit, kemudian pada dimensi kebutuhan akan afiliasi dengan nilai rata-rata sebesar 3,60 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 3,08 yang menyatakan karyawan kurang bekerja keras untuk mendapatkan kekuasaan. Hal ini mengidentifikasi adanya suatu masalah dan rendahnya motivasi pada karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Asia Afrika Bandung. Masalah ini juga diperkuat dengan hasil pra-survey.

Sebelumnya banyak peneliti yang membahas tentang Kecerdasan Emosional dan Motivasi, tapi tidak banyak yang menyatukan kedua variabel

tersebut sehingga peneliti membuat penelitian ini untuk mengisi kekosongan penelitian sebelumnya

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

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah Penelitian

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

1.2.1 Idenifikasi Masalah Penelitian

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

1. Variabel yang menjadi permasalahan kinerja karyawan yaitu Kecerdasan Emosional dan Motivasi Kerja
2. Rendahnya Kecerdasan Emosional yang dimiliki karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Asia Afrika Bandung

3. Banyak karyawan yang sulit mengendalikan emosinya
4. Rendahnya Motivasi Kerja yang dimiliki karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Asia Afrika Bandung
5. Kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Asia Afrika Bandung belum mencapai standar kinerja yang ditetapkan oleh perusahaan.
6. Kemampuan kerja karyawan yang rendah, sehingga mengakibatkan kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Asia Afrika Bandung tidak mencapai target yang ditetapkan oleh perusahaan.

1.2.2 Rumusan Masalah Penelitian

Rumusan masalah merupakan suatu perumusan permasalahan yang diperoleh dari latar belakang penelitian di atas. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti dapat menganalisis dan merumuskan masalah:

1. Bagaimana tingkat kecerdasan emosional karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Asia Afrika Bandung ?
2. Bagaimana tingkat motivasi kerja pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Asia Afrika Bandung ?
3. Bagaimana kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Asia Afrika Bandung ?
4. Seberapa besar pengaruh kecerdasan emosional dan motivasi kerja terhadap karyawan baik secara simultan maupun parsial pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Asia Afrika Bandung ?

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 Asia Afrika Bandung
2. Motivasi kerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Asia Afrika Bandung
3. Kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Asia Afrika Bandung
4. Pengaruh kecerdasan emosional dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan baik secara simultan maupun secara parsial pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Asia Afrika Bandung

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, motivasi kerja dan kinerja karyawan

1.4.2 Kegunaan Praktis

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

1. Bagi peneliti
 - a. Dapat mengetahui permasalahan dan tingkat kecerdasan emosional karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Asia Afrika Bandung
 - b. Dapat mengetahui permasalahan dan tingkat motivasi kerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Asia Afrika Bandung
2. Bagi Perusahaan
 - a. Perusahaan dapat menggunakan penelitian ini sebagai 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 di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Asia Afrika Bandung
 - c. 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.