

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Era globalisasi menuntut setiap perusahaan untuk dapat terus mengoptimalkan efisiensi 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 Medan merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang telekomunikasi. PT. Pos Indonesia (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara yang bertujuan untuk turut serta melaksanakan dan menunjang kebijaksanaan & program Pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan Nasional pada umumnya dan pada khususnya dibidang pelayanan jasa pos dan giro bagi masyarakat baik didalam maupun diluar wilayah Indonesia. Kepuasan kerja dapat tercapai jika kondisi kerja seperti sarana dan prasarana yang disediakan memadai sesuai dengan pekerjaan yang harus diselesaikan, sebaliknya jika kondisi kerja tidak memadai sesuai dengan pekerjaan yang harus diselesaikan maka kepuasan kerja tidak akan tercapai.

Kepuasan kerja adalah sikap umum pekerja yang menilai perbedaan antara jumlah yang seharusnya ia peroleh dengan yang didapat. Kepuasan kerja merupakan generalisasi sikap-sikap terhadap pekerjaan yang didasarkan atas aspek-aspek pekerjaan seperti kompensasi gaji/upah, kondisi kerja, pengawasan, teman kerja, isi

pekerjaan, jaminan kerja dan kesempatan promosi (Robbins, 2008:77). Masalah kepuasan kerja penting sekali untuk diperhatikan, karena kepuasan yang tinggi akan menciptakan suasana kerja yang menyenangkan dan akan mendorong pegawai untuk berprestasi. Para pegawai Kantor Pos Indonesia Kota Medan akan merasa belum mendapatkan kepuasan kerja jika terdapat kondisi kerja yang kurang baik serta terdapat beberapa rekan kerja yang masih kurang baik dalam bekerja sama untuk menyelesaikan pekerjaan, selanjutnya Kepuasan dalam bekerja belum didapat oleh pegawai karena pimpinan kurang memperhatikan kebutuhan pegawai dengan baik.

Kecerdasan emosional merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Oleh karena itu seorang pegawai harus memiliki kecerdasan emosional yang tinggi, jika kecerdasan emosionalnya tinggi dan berdampak positif maka kepuasan kerja juga akan lebih tinggi pula. PT. Pos Indonesia adalah salah satu organisasi yang memperhatikan kecerdasan emosional pegawainya.

Fenomena yang terdapat di Kantor Pos Indonesia Kota Medan terkait dengan Kecerdasan Emosional adalah Pegawai belum dapat mengelola kecerdasan emosional karena belum mampu mengenali emosi diri sendiri. selanjutnya, Pegawai belum mampu memotivasi diri sendiri dalam mengelolakecerdasan emosional untuk meningkatkan kepuasan kerja

Dalam penelitian yang dilakukan Seyal dan Afzaal (2013), menyebutkan bahwa dimensi kecerdasan emosional mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Hasil penelitian Manhas (2013) menunjukkan adanya kolerasi antara kecerdasan emosional dengan kepuasan kerja. Kecerdasan emosional dianggap sebagai prediktor kuat dari kepuasan kerja. Selain itu penelitian yang dilakukan Shooshtarian et al. (2013)

menyebutkan bahwa ada hubungan signifikan antara kecerdasan emosional dengan kepuasan kerja. Karyawan dengan kecerdasan emosional dan kemampuan mengontrol emosi yang tinggi memiliki kinerja dan kepuasan kerja yang tinggi karena mereka lebih mahir dalam menilai dan mengatur emosi mereka sendiri dan menyadari tentang pengaruh emosi pada perilaku dan hasil. Dari hasil penelitian terdahulu Andi Besse Bayanti (2016) yang berjudul pengaruh “Kecerdasan Emosional dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja di Wilayah III PDAM Kota Makassar”, bahwa stres kerja tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada kantor pelayanan Wilayah III PDAM kota Makassar.

Stres kerja juga dapat mempengaruhi kepuasan kerja dengan adanya seorang pegawai yang mengalami stres dalam bekerja maka ketegangan pun akan dirasakan oleh pegawai dan akan mempengaruhi kepuasan dalam bekerja. Stres kerja pegawai jika tidak segera diatasi dapat berdampak pada perilaku yang tidak diharapkan.

Fenomena yang dapat terjadi di Kantor Pos Indonesia Kota Medan terkait dengan stres kerja adalah adanya tuntutan pekerjaan baru sedangkan tuntutan pekerjaan yang lama belum terselesaikan, Pegawai belum mampu mengatasi stres kerja yang dapat berdampak pada tingkat kepuasan kerja. Dari hasil penelitian terdahulu Charisma dkk (2014) yang berjudul “ Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Kartawan Pada Bagian Tenaga Penjualan UD”

Menurut (Wijono, 2010:173) hubungan kepuasan kerja dapat diklasifikasikan sebagai hubungan reflektif dari pengalaman individu dan persepsinya terhadap tempat kerja yang dapat menimbulkan stres kerja. Hal ini dianggap sebagai hubungan antara

dua variabel yang sebagian besar disebabkan oleh hasil pengalaman individu dan persepsinya terhadap tempat kerja yang dapat menimbulkan stres kerja (Kavanach *et al.*, 1990). Menyadari pentingnya pengaruh kecerdasan emosional dan stres kerja terhadap kepuasan kerja pegawai, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Kantor Pos Indonesia Kota Medan”**.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka penulis akan mengidentifikasi beberapa masalah antara lain :

1. Pegawai belum dapat mengelola kecerdasan emosional karena belum mampu mengenali emosi diri sendiri.
2. Pegawai belum mampu memotivasi diri sendiri dalam mengelolakecerdasan emosional untuk meningkatkan kepuasan kerja.
3. Pegawai mengalami stres kerja yang diakibatkan dengan tuntutan pekerjaan baru sedangkan tuntutan pekerjaan yang lama belum terselesaikan.
4. Pegawai belum mampu mengatasi stres kerja yang dapat berdampak pada tingkat kepuasan kerja.
5. Kepuasan dalam bekerja belum didapat karena masih kurangnya kondisi kerja yang baik.
6. Kepuasan dalam bekerja belum didapat oleh pegawai karena pimpinan kurang memperhatikan kebutuhan pegawai dengan baik.

### **1.3. Batasan dan Rumusan Masalah**

#### **1.3.1 Batasan Masalah**

Mengingat keterbatasan analisa dan waktu penelitian serta untuk memperjelas penelitian ini, maka penulis membatasi masalah penelitian pada “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Kantor Pos Indonesia Kota Medan”

#### **1.3.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan Pegawai pada Kantor Pos Indonesia Kota Medan.
2. Bagaimana Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Pegawai pada Kantor Pos Indonesia Kota Medan.
3. Bagaimana Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Pegawai pada Kantor Pos Indonesia Kota Medan.

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerjakaryawan di Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Medan.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Medan.
3. Untuk mengetahui seberapa besar hubungan antara kecerdasan emosional terhadap stres kerja di Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Medan.

## **1.5. Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Bagi Kantor Pos**

Memberikan informasi dan saran kepada Kantor Pos Indonesia kota medan terkait hasil penelitian yang dapat dijadikan sebagai acuan untuk mengembangkan kecerdasan emosional agar meminimalisir tingkat stres kerja pada pegawai.

### **1.5.2 Bagi Peneliti**

Sebagai sarana melatih menulis dan berpikir ilmiah pada bidang Manajemen Sumber Daya Manusia terutama mengenai kecerdasan emosional dan stres kerja pegawai.

### **1.5.3 Bagi Peneliti Selanjutnya**

Sebagai bahan referensi dan literatur jika ada peneliti atau pihak lain yang ingin melanjutkan atau menyempurnakan penelitian ini.