

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Human Capital merupakan modal utama yang sangat dibutuhkan untuk keberlangsungan hidup suatu perusahaan. Dewasa ini terdapat persaingan yang semakin tajam antar perusahaan, yang mana setiap perusahaan ingin menjadi yang terbaik diantara pesaing lainnya. Keadaan ini akan menuntut setiap perusahaan untuk memperoleh sumber daya manusia yang memiliki keterampilan, pengetahuan serta kemampuan yang dapat membantu perusahaan untuk mencapai keunggulan bersaing.

Sumber Daya Manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, dorongan, daya dan karya yang menjadikannya sebagai aset berharga yang harus dikelola dengan baik oleh perusahaan karena keberhasilan perusahaan tergantung dari bagaimana sumber daya manusia mampu untuk bekerjasama baik itu dengan rekannya maupun dengan dirinya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Maka dari itu peran manajemen sumber daya manusia sangat dibutuhkan untuk membentuk sumber daya manusia tersebut agar memiliki moral yang baik, loyalitas yang tinggi, berpola pikir positif dan memiliki inisiatif.

Pada umumnya perusahaan menginginkan kesuksesan. Sebagian perusahaan menganggap bahwa kinerja karyawan merupakan tolak ukur untuk mencapai kesuksesan. Kinerja karyawan telah dikatakan baik apabila karyawan telah mencapai apa yang diinginkan oleh perusahaan. Misalnya

diukur dari karyawan telah mampu melakukan pekerjaannya sesuai dengan yang diarahkan oleh pimpinannya dan karyawan telah mencapai target ataupun visi misi perusahaan. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Ningrum et al. dalam penelitiannya (2013: 2) bahwa kinerja merupakan kemampuan seseorang mencapai hasil kerjanya, baik secara kualitas maupun kuantitas.

Kinerja karyawan antar satu dengan yang lainnya tentu memiliki perbedaan. Hal demikian dapat dipengaruhi oleh upaya yang dilakukan perusahaan, misalnya pelatihan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ningrum et al. (2013: 2) bahwa pelatihan merupakan salah satu alat untuk menyesuaikan antara tugas dan pekerjaan dengan kemampuan, keterampilan atau kecakapan dan keahlian dari setiap karyawan serta merupakan usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan. Oleh karena itu penting diadakan suatu pelatihan dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan serta akan membantu pencapaian tujuan perusahaan.

Pelatihan yang dilakukan perusahaan bisa berdampak positif terhadap kinerja karyawan apabila dapat diterima dan direspon dengan baik oleh karyawan. Akan tetapi terdapat pula pelatihan yang dirasa kurang memberikan dampak, katakanlah masih terdapat banyak kekurangan dalam hal kinerja karyawan. Hal ini dapat disebabkan oleh pelatihan yang kurang efektif sehingga belum mencapai target yang diharapkan atau memang karena sifat dasar manusia yang tidak akan luput dari kesalahan atau lebih dikenal dengan istilah *Human Error*.

Selain pelatihan, peningkatan kinerja karyawan ditentukan juga oleh kemampuan memahami diri dalam mengontrol emosi dan kemampuan berhubungan dengan orang lain, atau bisa disebut kecerdasan emosi. Tidak hanya bantuan dari pimpinannya, namun bagaimana dia dapat mengenali dirinya, bagaimana dia mampu memahami emosi dirinya serta memahami emosi orang lain dan menjadikan semua itu sebagai dorongan untuk dirinya agar terus meningkatkan kinerjanya.

Sebagaimana hasil penelitian Daniel Goleman (Mangkunegara, 2008: 35) menyimpulkan bahwa “Pencapaian kinerja ditentukan hanya 20 persen dari IQ, sedangkan 80 persen lagi ditentukan oleh kecerdasan emosi (EQ / *Emotional Quotient*)”. Oleh karena itu, untuk pencapaian kinerja yang maksimal upaya yang paling tepat dilakukan adalah bagaimana membina diri sendiri untuk memiliki kecerdasan emosi baik (mampu memahami diri dan orang lain secara benar, memiliki jati diri, kepribadian dewasa mental, tidak iri hati, tidak benci, tidak sakit hati, tidak dendam, tidak memiliki perasaan bersalah yang berlebihan, tidak cemas, tidak mudah marah dan tidak mudah frustrasi). Individu atau karyawan yang memiliki tingkat inteligensi minimal normal dengan tingkat kecerdasan emosi baik, maka individu tersebut mampu bekerja dengan penuh konsentrasi.

PT Pos Indonesia merupakan salah satu pelayanan publik yang memberikan banyak manfaat kepada masyarakat luas. Tidak hanya membantu masyarakat dalam hal pengiriman surat ataupun barang saja, bahkan sekarang PT Pos Indonesia telah membantu masyarakat dalam hal pembayaran listrik

hingga pembayaran gaji pensiunan. Berkaitan dengan PT Pos Indonesia yang merupakan salah satu pelayanan publik, tentu akan bertemu dengan banyak orang dan dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, maka diharuskan untuk terus meningkatkan kinerja karyawannya.

Upaya yang telah ditempuh oleh PT Pos Indonesia cabang Tasikmalaya dalam hal meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan melakukan pelatihan. Pelatihan ini dilakukan dalam upaya antisipasi untuk karyawan, terutama karyawan baru yang memang relatif lama untuk menyesuaikan dengan lingkungan pekerjaannya. Meskipun demikian, masih terdapat kesalahan misalnya seorang *Teller* dalam hal salah pencatatan kode pos sehingga menyebabkan surat ataupun barang yang dikirim tidak sesuai dengan tujuannya. Hal ini mencerminkan bahwa terdapat pelatihan yang belum mencapai target dilihat dari masih terdapat kesalahan pada karyawan yang jika tidak segera diatasi akan berdampak pada tingkat kepercayaan *customer* terhadap pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan, sehingga perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan.

Suasana kerja di PT Pos Indonesia cabang Tasikmalaya dapat dikatakan aman. Namun, karyawan dituntut untuk sangat mengerti proses kerjanya, tinggi prestasinya, apalagi karyawan baru yang harus sempurna dalam melakukan pekerjaannya agar dapat diakui keberadaannya oleh seniornya. Terlebih lagi bagian *Front Liner* yang akan menemui banyak orang, melayani banyak orang dengan berbagai karakteristik yang berbeda-beda, yang mana

tidak semua *client* berperilaku ramah dan sopan terhadap karyawan. Dengan segala tekanan yang ada, karyawan terus berupaya untuk tetap menstabilkan kinerjanya. Bahkan Manajernya pun mengatakan bahwa sejauh ini secara keseluruhan karyawan telah memenuhi ekspektasinya. Hal demikian mencerminkan karyawan memiliki kecerdasan emosi sehingga ia mampu menjadikan tekanan tersebut untuk terus meningkatkan kinerjanya. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kecerdasan emosi karyawan terhadap kinerjanya.

Berdasarkan uraian tersebut, maka perlu dilakukan penelitian berkaitan dengan masalah pelatihan dan kecerdasan emosi yang hasilnya akan disajikan dalam bentuk Skripsi dengan judul **“PENGARUH PELATIHAN DAN KECERDASAN EMOSI TERHADAP KINERJA KARYAWAN”** (Suatu penelitian terhadap karyawan bagian *Front Liner* di PT Pos Indonesia (Persero) yang ada di Tasikmalaya).

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan dalam latar belakang yaitu Pengaruh Pelatihan dan Kecerdasan Emosi terhadap Kinerja Karyawan, maka masalah pokok dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana pelatihan yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia (Persero) yang ada di Tasikmalaya pada karyawan bagian *Front Liner*.
2. Bagaimana tingkat kecerdasan emosi karyawan bagian *Front Liner* di PT Pos Indonesia (Persero) yang ada di Tasikmalaya.

3. Bagaimana kinerja karyawan bagian *Front Liner* di PT Pos Indonesia (Persero) yang ada di Tasikmalaya.
4. Bagaimana pengaruh pelatihan dan kecerdasan emosi terhadap kinerja karyawan bagian *Front Liner* di PT Pos Indonesia (Persero) yang ada di Tasikmalaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Pelatihan yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia (Persero) yang ada di Tasikmalaya pada karyawan bagian *Front Liner*.
2. Tingkat kecerdasan emosi karyawan bagian *Front Liner* di PT Pos Indonesia (Persero) yang ada di Tasikmalaya.
3. Kinerja karyawan bagian *Front Liner* di PT Pos Indonesia (Persero) yang ada di Tasikmalaya.
4. Pengaruh pelatihan dan kecerdasan emosi terhadap kinerja karyawan bagian *Front Liner* di PT Pos Indonesia (Persero) yang ada di Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang bermanfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk pengembangan ilmu manajemen yang berkaitan dengan sumber daya manusia khususnya

mengenai pengaruh pelatihan dan kecerdasan emosi terhadap kinerja karyawan.

2. Terapan Ilmu Pengetahuan

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman serta dapat mengamati secara langsung dunia kerja khususnya mengenai pengaruh pelatihan dan kecerdasan emosi terhadap kinerja karyawan.

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan ke arah yang lebih baik.

c. Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan bacaan sebagai pembanding bagi rekan-rekan mahasiswa yang melakukan penelitian dengan materi yang sama.

d. Bagi Pihak Kampus

Penelitian ini dapat menambah keragaman karya tulis ilmiah di lingkungan kampus khususnya Fakultas Ekonomi serta untuk memberikan manfaat bagi kepentingan akademik.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Pos Indonesia (Persero) yang ada di Tasikmalaya dengan alamat kantor pusat di Jl. Oto Iskandar Dinata No. 06,

Empangsari, Tawang, Tasikmalaya, Jawa Barat 46113.

Adapun jadwal penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih enam bulan, terhitung mulai dari bulan September s.d. bulan Februari sesuai dengan jadwal yang terlampir.