

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu aspek penting yang mendukung keberlanjutan organisasi. Berdasarkan hal itu, diperlukan sebuah pengelolaan dan pengembangan agar dapat menghasilkan Sumber Daya Manusia yang produktif (Robbins, 2019: 955). Dalam pengelolaan Sumber Daya Manusia, hasil akhir yang diharapkan adalah tercapainya kinerja karyawan yang berkualitas, manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) tidak hanya berfokus pada hasil kinerja organisasi, namun juga pembahasan mengenai kemampuan atau *skill* Sumber Daya Manusia yang diperlukan dalam mencapai produktivitas tinggi, perusahaan atau organisasi dan karyawan perlu umpan timbal balik akan pekerjaan mereka dan setiap perusahaan membutuhkan karyawan yang memiliki rasa keterikatan kerja yang tinggi.

Dalam dunia kerja yang kompetitif, keterikatan kerja menjadi salah satu faktor penting yang dapat mendukung kesejahteraan karyawan, keterikatan kerja mencerminkan tingkat motivasi dan keterlibatan emosional karyawan terhadap tugas dan tanggung jawab dari pekerjaan mereka. Menurut Pranitasari et al., (2022:374) keterikatan kerja memiliki manfaat positif bagi karyawan, antara lain peningkatan produktivitas karyawan dan pencapaian target kerja. Menurut Marciano dalam Pranitasari et al., (2022:374) karyawan yang memiliki keterikatan kerja yang tinggi dapat berfokus secara penuh pada tujuan dan menggunakan semua keahliannya dalam mempertahankan etos kerja.

Sebagaimana telah tercatat dalam penelitian oleh (Adryanto, 2016) yang menunjukkan presentase total karyawan *engaged*, jumlah karyawan yang dinilai *engaged* lebih kecil dibandingkan jumlah karyawan yang *not engaged* (pegawai yang kurang mendukung tercapainya tujuan perusahaan) dan *actively disengaged* (karyawan tidak produktif).

Tabel 1. 1 Presentase Karyawan *Engaged*

Skala	Engaged	Non Engaged	Actively disengaged
Global	13%	63%	24%
Asia	12%	64%	24%
Indonesia	8%	77%	15%

Sumber: (Adryanto, 2016)

Beberapa peneliti menemukan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keterikatan kerja, (George et al., 2021) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh secara positif terhadap keterikatan kerja. Hal ini didapat berdasarkan hasil analisis berdasarkan keterbukaan pada pengalaman, sensitivitas *interpersonal*, ambisi, *ekstraversi*, penyesuaian, dan kesadaran sebagai faktor keterlibatan. Pada penelitian sebelumnya, cenderung fokus pada pengaruh kecerdasan emosional terhadap keterikatan kerja, namun masih terdapat kekurangan dalam membandingkan bagaimana stres kerja dapat mempengaruhi keterikatan kerja. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Fontes et al., 2019), menjelaskan bahwa variabel stres kerja berhubungan secara negatif terhadap keterikatan kerja dengan intervensi yang menargetkan tiga dimensi utama, yakni *vigor*, *dedication* dan *absorption*. Meskipun pada penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dari kecerdasan emosional dan stres kerja terhadap keterikatan kerja, penelitian lebih lanjut tetap diperlukan untuk menganalisis

faktor-faktor lain yang mungkin dapat mempengaruhi hubungan ini. Berdasarkan penelitian (Tjiabrata et al., 2021) kecerdasan emosional secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat keterikatan kerja, Penelitian (Putri Pratami, 2021) juga menunjukkan bahwa berdasarkan hasil analisis data, stres kerja secara parsial bernilai 0,0% terhadap keterikatan kerja. Artinya stres kerja tidak memiliki hubungan yang berpengaruh terhadap keterikatan kerja.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa penyebab rendahnya keterikatan kerja berasal dari kurangnya kemampuan dalam mengelola kecerdasan emosional dan tingginya stres kerja akibat rasa tertekan yang dialami karyawan selama bekerja. Kecerdasan emosional dijadikan sebagai salah satu aset strategis dalam peningkatan keterikatan kerja, sehingga banyak organisasi atau perusahaan membuka pengembangan karir untuk mendukung lingkungan kerja yang dapat mendukung kenyamanan lingkungan kerja.

Dalam uji penelitian psikologi, kemampuan seseorang tidak hanya diukur dari kecerdasan intelektual (IQ) saja, Daniel Goleman dalam (Irfan et al., 2021) menyimpulkan bahwa dalam mencapai kesuksesan hanya ditentukan oleh IQ sebesar 20%, 80% sisanya ditentukan oleh kecerdasan emosional. Didukung oleh pendapat Joan Beck, bahwa 50% pengembangan kecerdasan intelektual (IQ) telah dilakukan sebelum usia 5 tahun, sebelum 8 tahun berkembang hingga 80% dan berkembang hingga akhir masa remaja hanya 20%, sedangkan kecerdasan emosional dapat berkembang tanpa adanya batas usia. Kecerdasan emosional dapat dijadikan sebagai salah satu tolak ukur untuk penilaian standar kinerja seseorang, karena kecerdasan emosional dapat terus berkembang atau berubah tanpa adanya batas usia, sehingga untuk

pengembangan karir, pelatihan mengenai kecerdasan emosional sangat penting untuk dilakukan (Jamaluddin, 2015:51).

Untuk mengelola kemampuan karyawan dalam mengendalikan diri dari rasa tertekan maka diperlukan kemampuan dan pemahaman terkait pengelolaan kecerdasan emosional bagi karyawan, kecerdasan emosional merupakan kemampuan dalam mengelola, menguasai diri ketika terlibat hubungan dengan orang lain (Goleman, 2017). (Koubova & Buchko, 2013) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional merupakan emosi yang menjadi bagian dari kehidupan manusia dan dapat mengontrol perilaku seseorang. Semakin tinggi tingkat kecerdasan emosional, maka semakin tinggi tingkat individu mampu mengelola dan menempatkan diri sebaik mungkin di setiap keadaan tanpa melibatkan emosi sensitif.

Fenomena yang penulis amati terhadap karyawan Indomaret, terkait penerapan kecerdasan emosional dan stres kerja di mana setiap karyawan dituntut untuk dapat mengelola emosi dan memiliki keterampilan sosial di bidang tersebut. Karyawan Indomaret bertugas untuk memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen secara langsung untuk mencapai salah satu pilar pembangunnya, yaitu mengutamakan kepuasan konsumen. Berdasarkan hal tersebut, karyawan dituntut untuk memastikan bagaimana pelayanan yang baik dan profesional bagi konsumen. Dalam pekerjaannya, karyawan harus bersikap profesional dalam mengendalikan perasaan pribadi ketika melayani pelanggan, karena hubungan antar pembeli dengan tingkat pelayanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap tingkat penjualan (Sarini, 2013).

PT. Indomarco Prismaatama, bergerak di bidang ritel waralaba menggunakan nama umum Indomaret yang menjual kebutuhan pokok maupun

kebutuhan sehari-hari masyarakat. Hingga sekarang memiliki total 10 gerai yang tersebar di Kecamatan Cibarusah, Kabupaten Bogor, Jawa Barat. Studi oleh Kahn dalam (Gozalie, 2016) menemukan bahwa keterikatan kerja yang rendah dapat menyebabkan kurangnya minat untuk bekerja, sering terlambat, bekerja lambat, dan absensi karyawan. Fenomena yang berkaitan dengan keterikatan kerja karyawan di Indomaret Cibarusah yaitu mengenai kedisiplinan masuk kerja dan beberapa keluhan dari *customer* akan kesalahan karyawan yang kurang fokus dalam melakukan input harga sehingga terdapat perbedaan harga antara di rak dan di kasir.

Tabel 1. 2 Data Kehadiran Karyawan PT. Indomarco Prismatama Cabang Kecamatan Cibarusah Periode Juli - Desember 2022

No.	Bulan	Jumlah Karyawan	Sakit	Izin	Terlambat	Hari Kerja
1.	Juli	53	1	3	12	26
2.	Agustus	53	2	4	9	27
3.	September	53	1	3	11	26
4.	Oktober	53	3	1	7	26
5.	November	53	4	5	3	26
6.	Desember	53	2	6	5	27
Total			13	22	47	158

Sumber: PT. Indomarco Prismatama Cabang Kecamatan Cibarusah, 2023

Selanjutnya, fenomena terkait yang dapat menjadi faktor penyebab stres kerja di Indomaret Cibarusah yaitu sering terjadinya konflik antar karyawan dalam pembagian shift kerja, adanya keluhan dari pelanggan terhadap karyawan mengenai perbedaan harga di rak dan di kasir, serta tekanan dari belum terpenuhinya target penjualan tiap bulannya. Penelitian ini dilakukan untuk menggali kecerdasan emosional dan stres kerja sebagai pendekatan manajemen sumber daya manusia yang dimiliki oleh karyawan Indomaret di Cibarusah, membuktikan apakah kecerdasan emosional dan stres berdampak

pada keterikatan kerja karyawan.

Tabel 1. 3 Database Kesalahan dan Konflik Kerja Karyawan PT.Indomarco Prismaatama Cabang Kecamatan Cibarusah

No.	Bulan	Jenis Permasalahan	
		Salah input harga	Konflik shift kerja
1.	Oktober	5	3
2.	November	8	3
3.	Desember	6	4

Sumber: PT. Indomarco Prismaatama Cabang Kecamatan Cibarusah, 2023

Selama beberapa tahun terakhir, penelitian tentang pengaruh kecerdasan emosional dan stres kerja terhadap keterikatan kerja karyawan telah banyak dilakukan, tetapi sebagian besar penelitian tentang subjek ini masih dilakukan secara terpisah. Oleh karena itu, penulis ingin melakukan penelitian dengan topik "Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Stres Kerja Terhadap Keterikatan Kerja Karyawan Indomaret Cabang Kecamatan Cibarusah".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disusun, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Hipotesis 1: Apakah terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara kecerdasan emosional terhadap keterikatan kerja?
- b. Hipotesis 2: Apakah terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara stres kerja terhadap keterikatan kerja?
- c. Hipotesis 3: Apakah terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel kecerdasan emosional dan stres kerja terhadap keterikatan kerja?

1.3 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah terdapat pengaruh atau

hubungan antara kecerdasan emosional dan stres kerja terhadap keterikatan kerja karyawan Indomaret Cabang Kecamatan Cibarusah.

- b. Untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi apakah stres kerja memengaruhi tingkat pekerjaan karyawan Indomaret Cabang Kecamatan Cibarusah.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Sebagai sumber data dan informasi serta dapat dijadikan pertimbangan mengenai pentingnya pengelolaan kecerdasan emosional dan stres kerja bagi keterikatan kerja yang dimiliki karyawan Indomaret Cabang Kecamatan Cibarusah.
- b. Sebagai studi komparatif bagi penelitian sejenis di masa yang akan datang.
- c. Sebagai landasan bagi penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian yang sejenis.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Indomaret Cabang Kecamatan Cibarusah, hasil penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan tambahan informasi sekaligus sebagai sarana pertimbangan untuk diterapkannya hasil temuan pada pengembangan karyawan sehingga dapat meningkatkan tingkat keterikatan kerja karyawan di Indomaret Cabang Kecamatan Cibarusah. Bagi Akademisi, hasil penelitian dapat dijadikan rujukan atau studi banding bagi penelitian selanjutnya yang sejenis dalam upaya pengembangan ilmu pengetahuan, serta berguna untuk menambah

wawasan dalam topik kecerdasan emosional, stres kerja dan keterikatan kerja.

- b. Bagi Akademisi, hasil penelitian dapat dijadikan rujukan atau studi banding bagi penelitian selanjutnya yang sejenis dalam upaya pengembangan ilmu pengetahuan, serta berguna untuk menambah wawasan dalam topik kecerdasan emosional, stres kerja dan keterikatan kerja.