

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perusahaan bidang retail merupakan perusahaan yang saat ini sangat diminati oleh banyak orang sebagai konsumen. Perkembangan perusahaan retail yang begitu pesat, berdampak semakin tingginya persaingan dalam memperebutkan pangsa pasar pada dunia usaha saat ini. Persaingan yang cukup ketat, tentunya membuat perusahaan ingin memiliki tenaga kerja yang memiliki skill yang baik. Dahulu, semua orang beranggapan bahwa perusahaan yang sukses ialah yang memiliki karyawan dengan IQ tinggi, Namun, pada kenyataannya angka IQ yang tinggi bukanlah jaminan bagi kesuksesan mereka.

Perusahaan retail YGA merupakan perusahaan yang bergerak di bidang retail yang sudah cukup sukses menjalani bisnis nya hingga saat ini dan salah satu perusahaan yang di mana membutuhkan karyawan bukan hanya dari tingginya IQ atau seberapa besar IQ yang dimiliki seorang karyawan. Sikap gesit, cekatan, komunikatif, dan menarik merupakan suatu ketertarikan tersendiri pada standar penilaian karyawan pada perusahaan tersebut. Goleman (2009:31) berhasil melakukan penelitian yang menyebutkan bahwa pengaruh IQ hanyalah sebesar 20% saja, sedangkan 80% dipengaruhi oleh faktor lain termasuk di dalamnya adalah kecerdasan emosional (EQ) dan kecerdasan spiritual (SQ). Dengan hal tersebut, kecerdasan emosional dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan dan kesuksesan kinerja seorang karyawan.

Karyawan menjadi cenderung lebih terampil dalam menenangkan dirinya dengan cepat apabila memiliki tingkat kecerdasan emosional (EQ) yang lebih baik. Seseorang yang mempunyai kestabilan dalam pengontrolan emosi secara baik tentunya akan mampu menghadapi kesukaran dengan cara yang objektif serta mampu menikmati kehidupan yang stabil, tenang dan selalu merasa senang. Dengan perasaan seperti inilah, karyawan akan sangat tertarik untuk bekerja lebih baik lagi dan meningkatkan prestasinya (Hidayati, 2008).

Selain itu, karyawan juga memiliki kesadaran diri dan lebih baik dalam berhubungan dengan orang lain serta lebih cakap dalam memahami orang lain. Bukan itu saja, kecerdasan emosional juga dapat menjadikan karyawan memiliki kemampuan dalam meningkatkan motivasi diri sendiri serta semangat menghadapi berbagai kesulitan yang ada hubungannya dengan keterikatan kerja seorang karyawan pada perusahaannya (Bakker, 2010).

Dalam menyediakan dan melayani kebutuhan konsumen, tentunya karyawan harus memiliki kecerdasan emosional yang tinggi dan bersifat positif. Kecerdasan emosional yang tinggi, membuat individu memiliki kestabilan emosional dalam melayani maupun bekerja dalam sebuah perusahaan. Dengan memiliki kecerdasan emosional pula, individu akan dapat memotivasi diri, tidak mudah frustrasi dan yang terpenting adalah mampu mengendalikan *stress* selama bekerja (Goleman, 2011).

Mengendalikan *stress* selama bekerja sangatlah penting dilakukan oleh setiap karyawan agar karyawan bekerja dengan perasaan yang gembira dan semangat yang tinggi meski tuntutan pekerjaan tinggi. Salah satu tuntutan pekerjaan pada dunia retail adalah bekerja dengan memenuhi target yang direncanakan oleh

perusahaan. Hal ini tentunya untuk bersaing demi menjadikan perusahaan unggul di bidang retail dan memiliki konsumen dengan loyalitas yang tinggi untuk terus berbelanja.

Berdasarkan survey awal melalui penyebaran kuesioner yang telah peneliti lakukan di YGA pada tanggal 15 April 2019 terhadap 20 responden karyawan, peneliti mengambil indikator kecerdasan emosional menurut Goleman (2015:58) sebagai tolak ukur dalam melakukan survey awal adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Kuesioner Awal Kecerdasan Emosional

| No. | Indikator | Pernyataan | YA | % | TIDAK | % |
|-----|---------------------|---|----|------|-------|-----|
| 1 | Kesadaran diri | Mampu mengetahui faktor yang menyebabkan emosi meningkat | 19 | 95% | 1 | 5% |
| 2 | Pengaturan diri | Sulit menghibur diri ketika tuntutan kerja tinggi | 16 | 80% | 4 | 20% |
| 3 | Motivasi | Atasan mendorong untuk berprestasi | 14 | 70% | 6 | 30% |
| 4 | Empati | Peduli dengan permasalahan yang sedang menimpa rekan selama bekerja | 6 | 30% | 14 | 70% |
| 5 | Keterampilan Sosial | Mampu menjalin kerjasama diantara karyawan | 20 | 100% | 0 | 0% |

Sumber: Data diolah dari hasil kuisisioner awal terhadap 20 responden karyawan YGA 2019

Pada tabel 1.1 di atas mengenai kecerdasan emosional, karyawan mampu mengetahui faktor yang menyebabkan emosi meningkat, mampu menjalin kerjasama yang baik antar karyawan serta atasan sangat mendorong karyawan untuk berprestasi. Akan tetapi, terdapat fenomena yang di mana sebanyak 70% menyatakan bahwa karyawan tidak peduli dengan permasalahan yang sedang menimpa rekannya selama bekerja. Sedangkan sebanyak 30% menyatakan bahwa karyawan peduli dengan permasalahan yang sedang menimpa rekannya selama

bekerja. Hal tersebut berarti sikap empati yang dirasa masih perlu diperhatikan ketika bekerja. Selain itu, pada pengaturan diri terdapat 80% karyawan sulit menghibur diri ketika tuntutan kerja tinggi. Sedangkan 20% tidak merasa sulit dalam menghibur diri ketika tuntutan kerja tinggi.

Kuesioner awal kecerdasan emosional yang peneliti lakukan diperkuat oleh hasil wawancara dengan staf personalia YGA yang dapat dilihat melalui Tabel 1.2 di bawah ini:

Tabel 1.2
Wawancara Awal Kecerdasan Emosional

| No. | Pertanyaan | Jawaban |
|-----|---|--|
| 1 | Apakah atasan sangat sering memberikan motivasi secara rutin kepada karyawan? | Ya, bukan hanya atasan atau manajer toko tetapi kami semua sebagai karyawan staf tentunya sangat sering memberikan motivasi rutin ketika apel pagi untuk memicu semangat karyawan. |
| 2 | Apakah karyawan memiliki kesulitan dalam menghibur diri ketika bekerja terutama pada saat mengejar target perusahaan? | Ya, terutama ketika menghadapi konsumen yang sangat banyak pada saat puasa ini. Tuntutan dalam melayani kebutuhan konsumen tentunya akan meningkat. |

Selain EQ, hubungan antara kondisi psikologis individu dengan pekerjaannya memegang peranan yang sangat penting khususnya pada sektor pekerjaan yang berhubungan dengan informasi dan pelayanan (Bakker, 2010). Kondisi psikologis yang positif, tentunya tidak hanya pada diri sendiri tetapi juga pada lingkungan dimana karyawan bekerja. Keadaan psikologis yang positif pada suatu organisasi disebut *positive organizational behavior (POB)* yaitu sebagai suatu ilmu/aplikasi

sumber daya manusia secara positif dan juga merupakan kemampuan psikologis yang dapat diukur serta dikembangkan secara efektif untuk meningkatkan performa karyawan selama bekerja (Luthans, Youssef, & Avolio, 2007).

Psychological capital merupakan bagian dari *positive organizational behavior* yang merupakan suatu perkembangan keadaan psikologis positif pada individu sehingga individu mampu berkembang dengan karakteristik: (1) *self-efficacy*; (2) *optimism*; (3) *hope*, dan (4) *resilience* (Luthans, Youssef, & Avolio, 2007).

Berdasarkan survey awal melalui penyebaran kuesioner yang telah peneliti lakukan di YGA pada tanggal 15 April 2019 terhadap 20 responden karyawan, peneliti mengambil indikator modal psikologi (*psychological capital*) menurut Luthans (2007) sebagai tolak ukur dalam melakukan survey awal adalah sebagai berikut:

Tabel 1.3
Kuesioner Awal Modal Psikologi

| No. | Indikator | Pernyataan | YA | % | TIDAK | % |
|-----|---|---|----|------|-------|-----|
| 1 | Hope (Harapan) | Percaya bahwa dapat terus memiliki hubungan yang baik pada semua karyawan | 20 | 100% | 0 | 0% |
| 2 | Optimism (Optimisme) | Optimis dengan apapun yang bisa terjadi pada pekerjaan saya di masa depan | 20 | 100% | 0 | 0% |
| 3 | Resiliensi (Resilience) | Sulit meng- <i>handle</i> <i>complain</i> konsumen sendirian | 11 | 55% | 9 | 45% |
| 2 | Keyakinan diri (<i>Self-efficacy</i>) | Percaya diri mengerjakan berbagai hal sekaligus | 6 | 30% | 14 | 70% |
| | | Percaya diri mengerjakan pekerjaan orang lain di saat mendesak | 8 | 40% | 12 | 60% |

Sumber: Data diolah dari hasil kuisisioner awal terhadap 20 responden karyawan YGA, 2019

Pada tabel 1.3 di atas, terlihat bahwa karyawan percaya untuk dapat terus memiliki hubungan yang baik pada seluruh karyawan, serta memiliki optimis

dengan apapun yang dapat terjadi pada pekerjaannya di masa depan. Namun, sebanyak 55% karyawan menyatakan masih sulit meng-*handle complain* konsumen dengan sendirian dan sebanyak 45% karyawan menyatakan tidak merasa sulit dalam meng-*handle complain* konsumen ketika sendirian. Hal tersebut membuktikan terdapat fenomena pada *resilience* atau ketahanan karyawan selama bekerja. Selain itu, kepercayaan diri karyawan yang dirasa masih perlu diperhatikan yang ditandai dengan 70% karyawan menyatakan tidak percaya diri mengerjakan berbagai pekerjaan sekaligus dan 60% menyatakan tidak percaya diri mengerjakan pekerjaan orang lain di saat waktu yang mendesak.

Kuesioner awal modal psikologi yang peneliti lakukan diperkuat oleh hasil wawancara dengan salah satu karyawan staf YGA yang dapat dilihat melalui Tabel 1.4 di bawah ini.

Tabel 1.4
Wawancara Awal Modal Psikologi

| No. | Pertanyaan | Jawaban |
|-----|---|--|
| 1 | Ketika konsumen <i>complain</i> , apakah para karyawan mampu meng- <i>handle</i> nya sendirian? | Masih banyak karyawan non staf yang belum mampu untuk meng- <i>handle complain</i> sendirian, mereka masih butuh untuk didampingi ketika menghadapi <i>complain</i> dari konsumen. |
| 2 | Bagaimana tingkat kepercayaan diri karyawan ketika bekerja? | Sangat baik, tapi masih perlu diperhatikan pada saat karyawan ragu mencoba meng- <i>handle</i> pekerjaan rekannya yang bukan satu <i>jobdesc</i> dengannya. |

Orang yang memiliki keyakinan dan kepercayaan diri yang tinggi, tentunya akan mampu percaya bahwa dirinya dapat mengerjakan tugas sesuai dengan

tuntutan situasi dan memperkirakan hasil sesuai dengan kemampuan diri. Selain itu orang tersebut juga akan bekerja keras dan bertahan mengerjakan tugasnya hingga selesai (Alwisol, 2004). Jika kemampuan psikologis yang dimiliki karyawan cukup baik, tentunya akan mendorong performa karyawan semakin baik pula dalam bekerja dan menunjukkan bahwa karyawan tersebut memiliki keterikatan kerja yang tinggi dan sebaliknya.

Secara umum keterikatan kerja merupakan keadaan mental seseorang terkait dengan pekerjaannya yang bersifat positif dan penuh yang ditandai oleh vigor, dedikasi, dan absorption, (Bakker, 2010). Dalam bertahan untuk persaingan di dunia bisnis khususnya pada bidang retail seperti pada YGA, perusahaan membutuhkan karyawan yang bekerja dengan selaras dan efisien menjalankan strategi, serta perusahaan begitu membutuhkan karyawan yang memiliki ikatan yang sangat kuat dengan tempatnya bekerja (Schiemann, 2009). Employee engagement telah diklaim dapat memprediksikan peningkatan produktifitas pada karyawan, profitabilitas, mempertahankan karyawan, kepuasan konsumen serta keberhasilan bagi organisasi atau perusahaan (Isnari Budiarti, et al 2018).

Berdasarkan survey awal melalui penyebaran kuesioner yang telah peneliti lakukan di YGA pada tanggal 15 April 2019 terhadap 20 responden karyawan, peneliti mengambil indikator keterikatan kerja menurut Schaufeli (2006:195) sebagai tolak ukur dalam melakukan survey awal adalah sebagai berikut:

Tabel 1.5
Kuesioner Awal Keterikatan Kerja

| No. | Indikator | Pernyataan | YA | % | TIDAK | % |
|-----|-----------|------------|----|---|-------|---|
|-----|-----------|------------|----|---|-------|---|

| | | | | | | |
|---|--|---|----|------|----|-----|
| 1 | <i>Vigor</i> (Kekuatan) | Peraturan dan prosedur kerja menyulitkan saya untuk bekerja dengan baik | 6 | 30% | 14 | 70% |
| | | Kelelahan bekerja dalam pencapaian target perusahaan | 12 | 60% | 8 | 40% |
| 2 | <i>Dedication</i> (Dedikasi) | Merasa bahwa pekerjaan sangat bermakna untuk saya | 20 | 100% | 0 | 0% |
| | | Terlibat dalam pengambilan keputusan bersama atasan | 7 | 35% | 13 | 65% |
| 3 | <i>Absorption</i> (<i>Daya Serap</i>) | Konsentrasi dalam bekerja selalu tinggi | 15 | 75% | 5 | 25% |

Sumber: Data diolah dari hasil kuisioner awal terhadap 20 responden karyawan YGA 2019

Pada tabel 1.5 di atas, terlihat bahwa sebagian besar karyawan meyakini bahwa peraturan dan prosedur kerja tidak menyulitkan mereka untuk bekerja dengan baik, karyawan merasa bahwa pekerjaannya sangat bermakna, konsentrasi karyawan dalam bekerja selalu tinggi. Akan tetapi, sebanyak 60% menyatakan karyawan mengalami kelelahan bekerja dalam pencapaian target perusahaan dan 40% menyatakan tidak mengalami kelelahan bekerja dalam pencapaian target perusahaan. Sebanyak 65% karyawan non menyatakan bahwa tidak terlibat dalam pengambilan keputusan bersama atasan.

Kuisioner awal keterikatan kerja yang peneliti lakukan diperkuat oleh hasil wawancara dengan salah satu karyawan non staf YGA yang dapat dilihat melalui Tabel 1.6 di bawah ini:

Tabel 1.6
Wawancara Awal Keterikatan Kerja

| No. | Pertanyaan | Jawaban |
|-----|---|---|
| 1 | Apakah bapak/ibu pernah mengalami kelelahan bekerja dalam pencapaian target perusahaan? | Pernah, karena hari libur yang minim sering kali saya mengeluh dan memiliki keinginan untuk libur apalagi pada saat hari raya atau hari libur nasional. |

| | | |
|---|---|---|
| 2 | Apakah bapak/ibu terlibat dalam pengambilan keputusan bersama atasan? | Tidak, pengambilan keputusan hanya dilakukan oleh para staf. Terkadang kami tidak bisa menyalurkan atau menyampaikan berbagai keluhan yang mungkin dapat kami rasakan ketika ada suatu keputusan yang telah dibuat. |
|---|---|---|

Dari uraian latar belakang di atas, terindikasikan permasalahan pada kecerdasan emosional yang dimiliki karyawan serta modal psikologis karyawan yang perlu diperhatikan perusahaan. Thennia Sari & Henilia Y (2018) dalam jurnalnya yang berjudul keterikatan karyawan dipengaruhi oleh kecerdasan emosional dan modal psikologis pada PT Fajar Lestari Sejati, Jakarta mengatakan bahwa:

“Bagi peneliti selanjutnya diharapkan tulisan ini dapat menjadi salah satu referensi pendukung dan diharapkan lebih dapat menggali lebih dalam mengenai kecerdasan emosional, modal psikologis dan keterikatan kerja.”

Sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Modal Psikologi Terhadap Keterikatan Kerja pada Karyawan YGA**”.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan fenomena dan penjelasan pada latar belakang penelitian di atas, maka penulis dapat membuat identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Sikap empati yang dirasa masih perlu diperhatikan ditandai dengan sebagian besar karyawan tidak peduli dengan permasalahan yang sedang menimpa rekannya selama bekerja.

2. Pengaturan diri selama bekerja juga dirasa perlu diperhatikan yang terlihat bahwa sebagian besar karyawan sulit menghibur diri ketika tuntutan kerja yang diberikan perusahaan tinggi.
3. Sebagian besar karyawan masih sulit meng-*handle complain* konsumen dengan sendirian.
4. Kepercayaan diri karyawan yang dirasa masih perlu diperhatikan yang ditandai dengan karyawan yang tidak percaya diri mengerjakan berbagai pekerjaan sekaligus dan mengerjakan pekerjaan orang lain di saat waktu yang mendesak.
5. Sebagian besar karyawan mengalami kelelahan bekerja dalam pencapaian target perusahaan
6. Banyak karyawan non staff yang tidak terlibat dalam pengambilan keputusan bersama atasan.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka berikut ini adalah rumusan masalah dari penelitian ini yang berjudul Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Modal Psikologi terhadap Keterikatan Kerja pada karyawan YGA

1. Bagaimana kecerdasan emosional, modal psikologi, dan keterikatan kerja karyawan YGA
2. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap keterikatan kerja karyawan YGA
3. Bagaimana pengaruh modal psikologi terhadap keterikatan kerja karyawan YGA

4. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional dan modal psikologi terhadap keterikatan kerja karyawan YGA

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Pada penulisan ini pun saya memiliki maksud dan tujuan yang menjadi bagian dari penelitian sebagai ranah kedepannya, adapun maksud dan tujuannya sebagai berikut:

1.3.1 Maksud Penelitian

Adapun penelitian ini mempunyai maksud untuk mengkaji dan menjelaskan tentang pengaruh kecerdasan emosional dan modal psikologi terhadap keterikatan kerja karyawan YGA.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Agar penelitian ini mencapai hasil yang optimal maka terlebih dahulu perlu tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kecerdasan emosional, modal psikologi, dan keterikatan kerja karyawan YGA
2. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap keterikatan kerja karyawan YGA
3. Untuk mengetahui pengaruh modal psikologi terhadap keterikatan kerja karyawan YGA
4. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan modal psikologi terhadap keterikatan kerja karyawan YGA

1.4 Kegunaan Penelitian

Sebuah penelitian tentunya harus memiliki kegunaan, baik itu secara teoritis maupun secara praktis. Berikut ini adalah penjabaran dari kegunaan penelitian ini dapat dilihat dari segi teoritis dan praktis.

1.4.1 Kegunaan Praktis

1.4.1.1 Kegunaan Bagi Peneliti

Kegunaan penelitian ini bagi peneliti adalah memberikan pengetahuan lebih mendalam tentang pentingnya menjaga atau memberikan semangat kerja karyawan yang dapat mempengaruhi mental atau psikis karyawan sehingga akan menumbuhkan produktifitas serta keterikatan kerja yang tinggi pada karyawan tersebut. Penelitian ini memberikan wawasan baru bagi peneliti juga tentang kecerdasan emosional yang dimiliki setiap karyawan dan modal psikologi yang dimiliki pada setiap karyawan. Penelitian ini juga memberikan kesempatan yang baik bagi peneliti untuk mempraktekkan berbagai teori manajemen sumber daya manusia.

1.4.1.2 Kegunaan Bagi Instansi

Dapat memberikan informasi yang dapat dijadikan masukan berupa kritik dan saran yang membangun bagi instansi yang bersangkutan yaitu YGA sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijaksanaan terutama berhubungan dengan karyawan YGA.

1.4.1.3 Kegunaan Bagi Pihak Lain

Menjadikan sumbangan pemikiran dalam perkembangan ilmu pengetahuan yang dapat dijadikan pelajaran atau pun referensi yang diharapkan dapat

bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, dan tidak menutup kemungkinan untuk mengadakan penyempurnaan terhadap laporan penelitian ini.

1.4.2 Kegunaan Untuk Akademisi

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi mahasiswa Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) secara umum dan khususnya bagi mahasiswa Program Studi Ilmu Manajemen yang dapat dijadikan sebagai literatur dan referensi tambahan terutama bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian pada kajian yang sama.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Adapun lokasi yang dijadikan sebagai objek kerja praktek penulis adalah YGA yang beralamat di Jalan Purwakarta no. 140 Bandung.

1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan mulai bulan Maret 2019 sampai dengan bulan Agustus 2019. Adapun berikut jadwal penelitian penulis:

Tabel 1.7
Pelaksanaan Penelitian

| No | Uraian | Waktu Kegiatan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--------------------------|----------------|---|---|---|-------|---|---|---|-----|---|---|---|------|---|---|---|------|---|---|---|---------|---|---|---|--|--|--|--|
| | | Maret | | | | April | | | | Mei | | | | Juni | | | | Juli | | | | Agustus | | | | | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | | | | |
| 1 | Survey Tempat penelitian | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Melakukan penelitian | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Mencari data | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Membuat proposal | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Seminar | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Revisi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Penelitian Lapangan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Bimbingan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Sidang Akhir | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Sumber: Berdasarkan yang peneliti lakukan pada 2019