

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada suatu perusahaan atau organisasi, dibutuhkan sumberdaya manusia yang terampil dan berwawasan luas, hal ini bukan hanya untuk mempertahankan roda perputaran bisnis agar tetap berjalan seperti pada umumnya, melainkan lebih dari itu. Perusahaan perlu maju dan berkembang dengan cepat. Hal ini bisa dicapai dengan lebih mudah apabila perusahaan memiliki sumberdaya manusia yang berkualitas. Menurut Abdullah (2017) semua potensi yang dimiliki sumber daya manusia sangat berpengaruh kepada upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Sumberdaya manusia yang berkualitas memiliki peranan terpenting dan tidak dapat tergantikan pada suatu perusahaan, sekalipun teknologi kecerdasan buatan dan robot tampak hebat dan efisien. Se-cerdas apapun kecerdasan buatan dan robot tidak bisa hidup independen layaknya sumberdaya manusia, alias robot tidak dapat bekerja dengan benar apabila sumberdaya manusianya tidak ada, sehingga sumberdaya manusia yang berkualitas merupakan komponen terpenting bagi suatu perusahaan yang dapat dilihat dari kinerjanya.

Menurut Subagio (2015) kinerja memiliki pengertian sebagai suatu hasil atau efek samping atas usaha yang telah dilakukan. Selain itu, menurut Wibowo (2017) kinerja karyawan secara umum merupakan hasil yang dicapai oleh karyawan dalam bekerja yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu. Sumberdaya manusia di suatu perusahaan dapat dikatakan berkualitas atau tidak dapat dilihat dari kinerjanya, apabila tugas-tugas yang dibebankan pada suatu karyawan dapat dipahami dan dapat dikerjakan dengan baik bahkan selesai sebelum batas waktu berakhir atau deadline, maka karyawan tersebut dapat dikatakan berkualitas. Begitu juga sebaliknya, apabila suatu karyawan dibebankan suatu tugas tetapi tidak dapat dipahami dengan baik dan dikerjakan asal-asalan bahkan batas waktu akhir atau deadline telah dilampaui, maka karyawan tersebut dapat dikatakan tidak berkualitas dan patut diberikan surat peringatan atau bahkan pemutusan hubungan kerja,

sehingga tolak ukur berkualitas atau tidaknya seorang karyawan dapat dilihat dari kinerjanya.

Menurut Bandaso *et al.* (2019) kecerdasan emosional adalah kemampuan menuntut diri untuk belajar mengakui dan menghargai perasaan diri sendiri dan orang lain dan untuk menanggapinya dengan tepat, menerapkan dengan efektif energi emosi dalam kehidupan. Menurut Sumardi dalam Afnuhazi (2019) Kecerdasan emosi mencakup pengendalian diri terutama berkaitan dengan relasi, berempati kepada orang lain, mengelola rasa gembira dan sedih, semangat dan ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri. Kecerdasan Seorang karyawan yang baik bagi perusahaan tidak cukup hanya dilihat dari kecerdasan pengetahuan(wawasan yang luas) terkait posisi jabatan yang sedang dijabat atau sedang diduduki, melainkan juga harus dilihat dari kecerdasan emosional yang dimiliki oleh karyawan tersebut, karena kecerdasan emosional ini menjadi salah satu komponen penentu atas bagus atau tidaknya kerjasama tim, harmonis tidaknya hubungan antara atasan dan bawahan, dan menjadi penentu eksistensi diri sebagai seorang karyawan yang bekerja di suatu perusahaan.

Menurut Rizki *et al.* (2016) stres kerja merupakan perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam melaksanakan pekerjaan, yang dipengaruhi oleh tanggapan masing-masing individu dan psikologi, yaitu konsekuensi dari setiap kegiatan di lingkungan kerja yang membebani tuntutan psikologis atau fisik yang berlebihan. Menurut Ratmawati & Nugroho (2021) stress kerja merupakan keadaan tertekan dari seseorang baik secara fisik maupun psikis. Stres kerja dapat menjadi ancaman bagi setiap karyawan yang ada pada perusahaan apabila tidak mampu mengelolanya dengan baik. Dampak yang akan terjadi ketika seorang karyawan stress mulai ringan sampai dampak yang tidak dapat disepelekan. Ada berbagai macam penyebab yang dapat mengarahkan seorang karyawan pada kondisi stress kerja, baik itu penyebab yang timbul dari internal maupun eksternal. Stres kerja yang dirasakan oleh seorang karyawan bisa rendah, sedang, hingga tinggi, sehingga dalam hal ini atasan harus lebih peka dan harus lebih memahami batas maksimal kemampuan bawahan itu seperti apa, jangan sampai memaksakan.

Fenomena masalah yang peneliti temukan terkait kinerja karyawan berdasarkan hasil wawancara pada pekerja Toko Madu Nusantara Cabang Malang yaitu tidak tercapainya kuantitas target penjualan bulanan yang menjadi tolak ukur kinerja karyawan yang terjadi pada beberapa karyawan khususnya bagian sales. Pada Toko Madu Nusantara Cabang Malang kuantitas target yang ditetapkan pada karyawan bagian sales untuk tiap bulannya berbeda-beda, ada yang 50 juta, 75 juta, dan ada juga yang 140 juta. Penetapan kuantitas target tersebut didasarkan pada area atau lokasi sales dalam menjajakkan atau menjual produknya serta berdasarkan posisi jabatan sales. Tidak tercapainya kuantitas target penjualan atau tidak maksimalnya kinerja karyawan ini disebabkan oleh beberapa faktor, baik faktor yang timbul dari individu karyawan tersebut maupun dari pihak perusahaannya. Dari segi perusahaan besaran gaji yang tidak terlalu tinggi berpengaruh pada kinerja karyawan, artinya insentif dari perusahaan kurang dan juga monitoring yang harusnya menjadi tanggung jawab perusahaan tidak dikerjakan.

Target kuantitas yang tidak tercapai juga dialami oleh divisi keuangan, admin, gudang, dan driver secara kolektif, yang mana divisi keuangan punya target pemasukan, hanya saja target ini tidak tercapai dikarenakan ada kejadian dimana ada kesalahan koordinasi antara admin, gudang, dan driver. Bentuk kesalahannya berupa admin yang lupa print semacam kertas *pre-order*, kertas ini menentukan barang yang akan dikirim, dimana kertas ini sudah terlanjur diterima oleh bagian gudang dan driver, serta sudah berlanjut pada proses pengiriman, sehingga yang terjadi ada kekurangan dalam penyiapan dan pengiriman barang.

Fenomena masalah yang peneliti temukan terkait kecerdasan emosional berdasarkan hasil wawancara pada pekerja Toko Madu Nusantara Cabang Malang yaitu karyawan kurang profesional dalam berkerja karena persoalan di luar pekerjaan ke dibawa masuk kedalam pekerjaan, dan juga sikap atasan yang kurang bersahabat. Dalam dunia kerja, bekerja secara professional merupakan tanggungjawab setiap karyawan, tentu persoalan luar kantor harusnya tidak boleh dibawa atau dimasukkan ke dalam kantor, hal ini dapat

berdampak buruk pada emosi karyawan yang akan mengganggu proses bekerja secara individu. Hal ini juga dapat menyebabkan kerenggangan atau konflik dengan rekan kerja, karena mencampur adukkan urusan pekerjaan dan urusan non-kantor ke dalam pekerjaan dapat berimbas pada ketidak-jernihan dalam berfikir, yang mana perasaan marah atau jengkel dapat timbul secara tiba-tiba hanya karena masalah sepele.

Kondisi tersebut mencerminkan bahwa tingkat kecerdasan emosional karyawan masih kurang baik. Selain itu, sikap atasan yang tidak mau menerima pendapat dan selalu menyangkal masukan dari bawahan akan membawa ke arah perdebatan yang tidak sehat dan menyebabkan ketidak-harmonisan hubungan antara bawahan dan atasan. Sehingga sikap atasan yang egois dan menjengkelkan ini dapat mengarahkan pada emosi negatif. Ini mencerminkan juga tingkat kecerdasan emosional atasan kurang baik. Padahal seharusnya masukan dan pendapat dari bawahan diterima dan ditampung terlebih dahulu bukan malah sebaliknya.

Fenomena masalah yang peneliti temukan terkait stres kerja berdasarkan hasil wawancara pada pekerja Toko Madu Nusantara Cabang Malang dapat dikatakan bahwa tuntutan tugas dan tuntutan peran menjadi pemicu terjadinya stres kerja. Seperti yang terjadi pada karyawan Toko Madu Nusantara Cabang Malang dengan posisi sales atau tim penjual produk, yang mengalami persoalan terkait tuntutan peran. Yaitu ketika sales ini telah berhasil menjalin kontrak dengan suatu apotik atau toko, kemudian berlanjut mengirimkan produk madu tersebut, namun suatu waktu apotik atau toko tersebut mengalami kebangkrutan dan tutup. Tutup dan bangkrutnya apotik atau toko tersebut menjadi masalah, karena produk yang telah dikirim itu sistemnya seperti titip jual dan menggunakan sistem bagi hasil. Jadi sales tersebut dinilai berhasil menjual produk atau tidak, apabila produk yang ada di apotik tersebut telah terjual pada konsumen.

Hanya saja, dikarenakan ada beberapa kasus apotik atau toko itu mengalami bangkrut dan tutup, produk yang ada pada apotik itu tidak dapat diambil kembali karena pemiliknya tiba-tiba menghilang dan tidak bisa dihubungi. Sehingga tanggung jawab ada pada sales berupa ganti rugi produk,

hal ini menyebabkan tekanan. Sehingga tingkat stres kerja meningkat. Selain permasalahan diatas, fenomena masalah lain yang dialami karyawan secara umum adalah terkait tuntutan tugas yang berlebih seperti tugas yang diberikan oleh atasan yang belum selesai tetapi sudah ditambah dengan tugas baru yang mana dapat meningkatkan tingkat stres kerja.

Memiliki karyawan yang kinerjanya bagus tentu menjadi impian bagi setiap perusahaan, oleh sebab itu perusahaan perlu memperhatikan faktor apa saja yang dapat berpengaruh positif maupun negatif pada kinerja karyawan. Menurut Girsang & Syahril (2021) kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sejalan dengan itu, menurut Mukaroh & Nani (2021) kecerdasan emosional juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berkebalikan dengan pendapat diatas menurut Yani & Istiqomah (2016) kecerdasan emosional berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain variabel kecerdasan emosional yang dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan, ada variabel stres kerja yang juga berpengaruh pada kinerja karyawan. Menurut Christy & Amalia (2017) stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sejalan dengan itu, menurut Massie *et al.* (2018) stres kerja juga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kerja karyawan. Berkebalikan dengan pendapat diatas menurut Dewi *et al.* (2018) ada pengaruh positif dan signifikan stres kerja terhadap kinerja karyawan.

Pada mesin pencarian atau biasa disebut *search engine*, yang ada pada Google belum ditemukan penelitian yang meneliti tentang pengaruh Kecerdasan Emosional dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Toko Madu Nusantara Cabang Malang. Dengan begitu penelitian ini dapat menjadi pembeda atas penelitian lain, sekaligus dapat menjadi landasan atau alasan dalam melakukan penelitian ini.

Terdapat beberapa alasan penelitian ini menggunakan variabel Kecerdasan Emosional, Stres Kerja, dan Kinerja Karyawan karena karyawan pada Toko Madu Nusantara Cabang Malang memiliki persoalan terkait kinerja karyawan yang kurang optimal dan kurang maksimal, sehingga

peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka terdapat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Kecerdasan Emosional, Stres Kerja dan Kinerja Karyawan pada Toko Madu Nusantara Cabang Malang?
2. Apakah Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Toko Madu Nusantara Cabang Malang?
3. Apakah Stres Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Toko Madu Nusantara Cabang Malang?
4. Apakah Kecerdasan Emosional dan Stres Kerja berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Karyawan Toko Madu Nusantara Cabang Malang?

C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini mefokuskan masalah diatas supaya lebih terarah serta tidak menyimpang pada persoalan lain dengan fokus variabel Kecerdasan Emosional, Stres Kerja dan Kinerja Karyawan. Variabel Kecerdasan Emosional dapat dilihat dari indikatornya yaitu pengaturan *mood*, keterampilan sosial, pemanfaatan emosi dan penilaian emosi Petrides dan Furnham pada King dalam (Wibowo 2017). Variabel Stres Kerja dapat dilihat dari indikatornya yaitu psikologis, fisik dan perilaku Behr & Newman dalam (Syahronica *et al.* 2015). variabel Kinerja Karyawan dapat dilihat dari indikatornya yaitu kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu Bernadin dalam (Trihandini 2005)

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat dirumuskan tujuan penelitian sbb :

1. Untuk mendeskripsikan Kecerdasan Emosional, Stres Kerja dan Kinerja Karyawan Toko Madu Nusantara Cabang Malang.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan Toko Madu Nusantara Cabang Malang.
3. Untuk mengetahui pengaruh Stres Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Toko Madu Nusantara Cabang Malang.
4. Untuk mengetahui pengaruh Kecerdasan Emosional dan Stres Kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan Toko Madu Nusantara Cabang Malang.

E. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian dapat memberikan manfaat bagi pihak perusahaan dan pihak-pihak lain yang kiranya berkepentingan dengan masalah ini. Adapun manfaat atau kegunaan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. **Manfaat Praktis**

Bagi Manajemen Perusahaan Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan, pertimbangan yang bermanfaat dan sebagai bahan evaluasi yang khususnya berkaitan dengan mengenai Kecerdasan Emosional, Stres Kerja dan Kinerja Karyawan.

2. **Manfaat Teoritis**

Penelitian ini dapat dijadikan referensi pengembangan penelitian dengan mengubah variabel lain yang berhubungan dengan Kecerdasan Emosional, Stres Kerja dan Kinerja Karyawan sekaligus dapat dijadikan sebagai bahan rujukan penelitian yang akan datang.