

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Usaha perdagangan yang besar seperti (pabrik, supermarket, minimarket, industri makanan atau minuman) maupun yang kecil atau eceran seperti (laundry, warung, bengkel motor, cuci motor atau mobil) dimana usaha – usaha yang telah disebutkan berikut merupakan pencipta lapangan pekerjaan tertinggi di Indonesia (Agustinus, 2018). Pada tahun 2016, bidang usaha tersebut menyerap atau memiliki tenaga kerja sebanyak 22,4 juta jiwa atau sekitar 31,81% dari jumlah tenaga kerja yang ada. Lalu pada tahun 2017, jumlah tersebut mengalami peningkatan menjadi 29,11 juta jiwa dan menyediakan 385.000 kesempatan kerja. Menurut Anisyah (2022) pada bulan februari tahun 2022 Badan Pusat Statistik (BPS) menuturkan bahwa tenaga kerja yang diserap oleh perusahaan sebanyak 4,45 juta orang, berdasarkan lapangan kerja terdapat 3 sektor yang menjadi penyerap terbanyak dan salah satunya merupakan sektor perdagangan, dimana sektor tersebut menyerap sebanyak 640 ribu jiwa atau sekitar 19,03%.

Bisnis ritel di Indonesia terus mengalami pertumbuhan, pada tahun 2016 di katakan bahwa bisnis tersebut lebih besar dari Amerika. Selama 10 tahun terakhir ini gerai ritel di Indonesia mengalami pertumbuhan yang positif, baik swalayan maupun non swalayan dimana jumlah-nya sekitar 765.000 gerai. Berdasarkan data *Euromonitor International* jumlah minimarket di Indonesia tercatat meningkat 39% pada tahun 2015 hingga 2020, jumlah-nya meningkat dari 26.102 gerai menjadi

36.146 gerai pada tahun 2020 lalu. Setiap tahun-nya jumlah gerai minimarket mengalami tren yang meningkat dimana peningkatan terbesar dialami oleh Indomaret dan Alfamart yang mencakup 92% dari total gerai minimarket pada tahun 2020 (Pahlevi, 2021).

Salah satu kategori atau contoh bisnis retail salah satunya adalah minimarket, dimana menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 112 Tahun 2007 menjelaskan bahwa minimarket termasuk ke dalam toko modern. Toko modern merupakan toko yang menerapkan sistem pelayanan mandiri dengan menjual berbagai barang konsumsi terutama produk makanan dan produk rumah tangga lain-nya. Jumlah minimarket di Bandung dapat dikatakan cukup banyak, dimana minimarket tersebut tersebar baik di Kota Bandung ataupun di Kabupaten Bandung dan salah satunya di Banjaran Kabupaten Bandung.

Sejalan dengan survey pendahuluan yang dilakukan, didapatkan bahwa jumlah minimarket di daerah Banjaran yaitu sekitar 18 toko dan berisi 6-7 karyawan di masing – masing toko tersebut. Karyawan yang baru akan di kontrak terlebih dahulu minimal selama 12 bulan dan maksimal 18 bulan, setelah kontraknya habis mereka akan ditawarkan kontrak yang baru, diketahui bahwa para karyawan minimarket mendapat gaji atau upah yang sudah termasuk UMR. Setiap gerai minimarket terdiri dari 1 orang kepala toko, 1 orang asisten toko dan sisanya menjadi karyawan biasa/*crew*, dan masing – masing jabatan memiliki tugas pokok seperti seorang *crew* yang bertugas dalam melayani pelanggan, merapihkan barang di etalase dan menjaga kebersihan toko. Lalu untuk tugas asisten kepala yaitu mengawasi secara langsung kinerja para *crew* dan mengatasi keluhan – keluhan

yang disampaikan oleh pelanggan. Sedangkan untuk kepala toko dirinya bertugas dalam menerapkan kebijakan – kebijakan yang ditetapkan kepada karyawan, mengejar target penjualan dari koordinator wilayah, serta menjadi orang yang bertanggung jawab di minimarket dirinya ditempatkan.

Dari hasil survey dan wawancara pada perwakilan pegawai di beberapa minimarket yang berbeda disimpulkan bahwa minimarket di daerah banjaran memiliki jam buka dari jam 08.00 – 22.00 akan tetapi setelah toko tutup, para karyawan tidak langsung pulang karena mereka terlebih dulu harus membereskan dan membersihkan toko, mencatat dan mengecek kembali hasil penjualan, melakukan pengecekan stok barang atau produk, sehingga karyawan tersebut harus pulang lebih lama dari yang seharusnya dan hal tersebut yang biasanya dikeluhkan oleh para karyawan terutama para wanita. Terdapat hal lain yang dikeluhkan oleh karyawan diantaranya seperti tidak adanya upah ketika karyawan tersebut kerja lembur, kebijakan perusahaan yang mengharuskan karyawan mengganti barang yang hilang atau salah dalam menghitung dengan uang mereka sendiri, hubungan antar karyawan yang kurang baik dan beberapa dari mereka merasa tidak puas terhadap kepala toko, serta perlu mencapai target yang telah ditentukan agar minimarket tersebut mendapatkan nilai peforma yang tinggi dan para karyawan mengeluhkan hal ini karena apabila tidak tercapai, mereka perlu membeli barang - barang tersebut dengan uang pribadi agar mencapai target dan bagi karyawan hal-hal tersebut dapat membuat mereka merasa malas bekerja, hal ini karena beberapa karyawan mengatakan mereka tidak setiap waktu memiliki uang untuk mengganti barang yang tidak mencapai target atau hilang.

Selain dari hal – hal yang telah dipaparkan diatas, para karyawan juga mengeluhkan keadaan yang berhubungan dengan para pelanggan yang datang. Seperti ketika seorang pelanggan tidak menyimpan barang ditempat semula ketika tidak jadi membeli, para karyawan juga mengeluhkan para pelanggan yang harus selalu dilayani dan selalu bertanya mengenai suatu produk. Pegawai minimarket tidak hanya memiliki tugas melayani pelanggan saja, bahkan mereka harus mengerjakan tugas lain seperti membersihkan toko, menjaga keadaan dan keamanan toko-nya, dan terkadang mengerjakan beberapa hal yang bukan merupakan tugasnya seperti seorang kasir yang harus membantu dalam merapikan barang di etalase. Berdasarkan permasalahan yang telah disebutkan diatas terdapat beberapa karyawan yang mengeluh meskipun hal tersebut sebenarnya sesuai dengan jobdesk yang sudah dijelaskan saat interview. Permasalahan diatas tentunya mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, tetapi beberapa di antara mereka mengatakan cukup puas dengan pekerjaan-nya karena mereka memandang beberapa permasalahan yang ada merupakan konsekuensi dan juga tanggung jawab dari pekerjaan mereka.

Kepuasan kerja yaitu suatu perasaan seseorang secara umum terhadap pekerjaannya ataupun sebagai rangkaian yang saling berhubungan dari sikap-sikap seseorang terhadap aspek-aspek pekerjaannya (Spector, 1997). Pendapat lain disebutkan oleh Wijono (2007) yang menuturkan kepuasan kerja merupakan aspek yang cukup penting dalam pekerjaan, dimana ketidakpuasan karyawan dapat menyebabkan berbagai masalah yang akan dialami baik oleh karyawan tersebut maupun tempat-nya bekerja. Perusahaan akan menanggung beban yang cukup

tinggi jika kepuasan kerja karyawan tidak diperhatikan, oleh karena itu perusahaan perlu untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawannya karena karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya akan bekerja lebih efektif dan efisien sehingga karyawan tersebut dapat meningkatkan kinerjanya dan sebaliknya karyawan yang tidak puas akan menimbulkan kerugian bagi suatu perusahaan.

Faktor-faktor penyebab kepuasan kerja karyawan antara lain balas jasa yang adil dan layak, penempatan yang sesuai dengan keahlian, berat-ringannya pekerjaan, stres kerja, lingkungan pekerjaan, peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan, sikap pimpinan dalam memberdayakan karyawan, dan sifat pekerjaan yang monoton atau tidak (Hasibuan, 2014). Seorang karyawan akan merasa puas akan pekerjaannya apabila mendapatkan apa yang ia butuhkan dimana semakin terpenuhi kebutuhan karyawan maka semakin puas pula seorang karyawan. Hal ini didukung oleh faktor utama kepuasan kerja menurut Mangkunegara (2009) yang menjelaskan bahwa kepuasan kerja karyawan bergantung pada terpenuhi atau tidak terpenuhinya kebutuhan karyawan tersebut.

Karyawan yang merasa tidak puas akan pekerjaannya akan menimbulkan perilaku agresif dan karyawan juga akan bersikap menarik diri dari kontak dengan lingkungan kerjanya (Sutrisno, 2010). Ketidakpuasan mengarahkan perilaku untuk meninggalkan organisasi, termasuk mencari sebuah posisi baru serta pengunduran diri, berhentinya pekerja secara kolektif merupakan kerugian total bagi organisasi atas pengetahuan, keahlian, kemampuan dan karakteristik lainnya dari karyawan tersebut (Robbins & Judge 2015). Hal senada dikatakan oleh Strauss dan Sayles (1980) dimana kepuasan kerja juga cukup penting untuk aktualisasi diri. Karyawan

yang merasa tidak puas akan pekerjaan-nya akan menimbulkan masalah psikologis dan hingga akhirnya membuat-nya frustrasi, Karyawan yang mengalami hal tersebut sering melamun, mempunyai semangat kerja yang rendah, merasa lelah dan bosan terhadap pekerjaan-nya, emosi yang dirasakan tidak stabil, sering absen dan melakukan pekerjaan-nya dengan tidak bersungguh - sungguh.

Karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi, biasanya mempunyai catatan absen yang lebih sedikit dan tidak akan melanggar peraturan yang ditetapkan, serta terkadang berprestasi lebih baik daripada karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja (Dessler, 1982). Oleh karena itu, kepuasan kerja mempunyai arti penting baik bagi karyawan maupun perusahaan, terutama untuk menciptakan keadaan positif di lingkungan kerja perusahaan (Lih. Handoko, 2001). Karyawan yang memperoleh tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan memunculkan sikap positif saat dirinya bekerja dan kepuasan kerja yang rendah akan menimbulkan sikap negatif. Sikap positif serta negatif tersebut tergantung pada kecerdasan emosi, setiap individu memiliki kepuasan yang berbeda – beda terhadap pekerjaannya. Dimana hal tersebut di dukung dengan pendapat Kreiner & Kinicki (2005) yang menuturkan kepuasan karyawan merupakan efektivitas atau respon emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan.

AET (*Affective Events Theory*) menuturkan bahwa karyawan bereaksi secara emosional terhadap hal-hal yang terjadi pada mereka di tempat kerja dan bahwa reaksi ini mempengaruhi perilaku bekerja dan kepuasan kerja, peristiwa - peristiwa tersebut memicu reaksi emosi yang positif dan negatif (Robbin dan Judge, 2008). AET juga menambahkan penelitian tentang suasana hati dan emosi dengan

jelas menunjukkan bahwa tingkat pengaruh berfluktuasi dari waktu ke waktu dan pola fluktuasi ini dapat diprediksi. Pola reaksi afektif ini mempengaruhi perasaan keseluruhan tentang pekerjaan seseorang dan perilaku di tempat kerja.

Kecerdasan emosi menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, karena kecerdasan emosional sebagai prediktor penting hasil organisasi untuk merasakan kepuasan kerja (Barsade dan Gibson dalam Shooshtarian, Ameli dan Amenilari, 2013). Sebagaimana yang dijelaskan oleh Goleman (dalam Kappagoda, 2011) bahwa kecerdasan emosi mempengaruhi efektifitas dan keberhasilan suatu organisasi. Hal ini didukung oleh Psilopanagioti, Anagnostopoulos, Mortou dan Niakas (2012) bahwa kecerdasan emosi ini cukup berperan penting dalam meningkatkan kinerja dan kepuasan kerja karyawan.

Menurut Labbaf (2011) Kecerdasan emosi merupakan kemampuan untuk memahami emosi dirinya sendiri dan emosi orang lain, untuk membedakan-nya dan menggunakan informasi untuk mengarahkan pemikiran dan tindakan seseorang. Hal yang sama dikatakan oleh Goleman (2007) yang berpendapat bahwa kecerdasan emosi merupakan kemampuan lebih yang dimiliki seseorang dalam hal menyadari emosi yang sedang terjadi dalam diri, mengendalikan emosi yang ada, memotivasi diri dalam menghadapi emosi, memiliki empati terhadap orang lain dan kemampuan berhubungan dengan orang lain.

Goleman, Boyatzis, dan McKee (dalam Schneider & Hite, 2017) mengatakan bahwa karyawan yang cerdas secara emosional dapat memotivasi, menginspirasi dan berhubungan baik dengan rekan kerja mereka. Individu yang cerdas secara emosional adalah seseorang yang dapat mengolah emosinya, dapat memotivasi baik

dirinya sendiri maupun orang lain, dapat mengenali emosi orang lain, dapat menjalin hubungan dengan baik dan sadar terhadap dirinya (Goleman dalam Schneider&Hite, 2017).

Dengan terciptanya hubungan yang baik antara karyawan dengan karyawan akan memberikan manfaat bagi perusahaan sehingga akan tercipta suasana yang kondusif dalam bekerja, serta akan menerima pengakuan yang baik dari atasan. oleh karena itu kecerdasan emosi yang tinggi sangat diharapkan dari setiap karyawan. Seseorang dengan kecerdasan emosi yang baik atau tinggi akan mengenali dirinya dengan baik, mampu berfikir secara rasional, berperilaku positif serta mampu menjalin hubungan sosial yang baik karena didasari dari pemahaman emosi orang lain (Robbins, 2012).

Menurut Daniel Goleman (2007) Kecerdasan emosi seseorang tidak akan tetap, tetapi bisa saja meningkat atau menurun dan hal ini dipengaruhi oleh faktor usia, lingkungan serta hubungan interpersonal, dan hal tersebut akan dialami oleh individu manapun yang salah satunya individu pada masa dewasa awal. Masa dewasa awal merupakan masa peralihan dari remaja menuju dewasa dimana pada masa ini individu mulai mengeksplorasi diri terhadap berbagai hal, seperti pendidikan, pekerjaan/karir, hidup mandiri dan membentuk hubungan dengan lawan jenis, luasnya area yang perlu di eksplorasi tersebut membuat idividu mengalami ketidakstabilan emosi (Arnet, 2020). Terdapat beberapa karakteristik individu pada masa dewasa awal seperti cemas, gelisah, frustasi dan panic, dimana beberapa hal tersebut biasa terjadi pada individu yang berusia 20 tahunan (Fischer, 2008).

Berdasarkan hasil interview dengan perwakilan karyawan di beberapa minimarket yang berbeda didapat bahwa emosi atau perasaan yang dirasakan karyawan, rekan kerja serta pelanggan dapat berpengaruh terhadap pekerjaan yang dijalani. Seorang karyawan yang bertugas menjaga kasir perlu menjaga emosi yang dirasakan karena mereka akan berhadapan dengan pelanggan secara langsung, karyawan akan menghadapi berbagai macam konsumen dengan perasaan atau mood yang berbeda dan agar transaksi dapat berjalan dengan baik tanpa adanya respon negatif dari pelanggan, karyawan perlu untuk menyadari emosi tersebut,. Terdapat beberapa pelanggan yang terkadang memberikan respon negatif dan karyawan tersebut harus selalu tersenyum terhadap respon tersebut. Hal tersebut sejalan dengan teori *emotional labor* yang menuturkan bahwa karyawan yang bekerja menghadapi atau bertemu secara langsung dengan pelanggan perlu untuk selalu bersikap optimis, ramah dan sopan setiap saat, meskipun suasana hati yang dirasakan sedang kurang baik yang dimana hal tersebut sangat melelahkan jika dilakukan dalam jangka panjang. Selain itu para karyawan juga menuturkan bahwa emosi yang dirinya rasakan dapat mempengaruhi pekerjaan yang dilakukan, seperti ketika mereka baru saja mendapatkan gaji karyawan akan merasa setiap pekerjaan yang dilakukan terasa lebih ringan dan juga efisien dan mereka juga mengatakan bahwa semangat bekerja lebih meningkat.

Mulyasari (2018) menyatakan bahwa karyawan minimarket dituntut untuk selalu dalam keadaan emosional yang baik karena setiap harinya mereka bertemu dengan pelanggan secara langsung. Mereka dapat mengenali dan mengendalikan emosi serta perasaan baik pada dirinya sendiri maupun orang lain disekitarnya.

Terutama ketika menghadapi suatu hal yang negatif seperti ketidaksesuaian, ketidakpuasan, permasalahan, dan tuntutan kerja yang berat. Sehingga dapat mengambil suatu tindakan yang tepat untuk menjadikan hal negatif tersebut menjadi hal yang lebih positif dan masih dapat dikendalikan dengan baik.

Beberapa penelitian sebelumnya mengenai variabel yang sama didapatkan hasil bahwa kecerdasan emosi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja salah satunya yaitu, dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nuraningsih & Putra (2015) di The Seminyak Beach Resort and SPA dimana hasil yang didapat pada penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan. Didukung dengan penelitian lain-nya yang dilakukan oleh Rachmelya & Suryani (2017) dimana Hasil yang didapat menunjukkan bahwa kecerdasan emosi karyawan Frontliner Bakti PT. Bank Central Asia Tbk Cabang Jambi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

1.2 IDENTIFIKASI MASALAH

Kecerdasan emosi adalah sebagai bagian dari kecerdasan sosial yang meliputi kemampuan untuk mengamati perasaan dan emosi diri sendiri serta orang lain, untuk membedakan diantara keduanya dan untuk menggunakan informasi ini sebagai panduan dalam berpikir serta bertindak (Salovey&Mayer, 1990). Terdapat 4 dimensi dalam kecerdasan emosi menurut (Mayer, Salovey, & Caruso 2004; 1990) yaitu: *Perception of emotions, Managing emotions in the self, Managing other's emotions & Utilizing emotions.*

Dimensi yang pertama adalah *Perception of emotions* yaitu kemampuan untuk memahami emosi diri-nya sendiri. Para karyawan minimarket akan selalu berhubungan dengan pelanggan yang dimana mereka tidak jarang akan mendapat keluhan dari pelanggan, bahkan terdapat permasalahan lain seperti tidak mendapat upah lembur, mengganti barang hilang dengan uang pribadi, dan hal-hal lainnya sehingga para karyawan perlu untuk memahami dan juga mengendalikan emosi yang dirasakan-nya.

Dimensi yang kedua adalah *Managing emotions in the self* yaitu kemampuan individu dalam memperbaiki kondisi emosi-nya. Setiap permasalahan yang dialami karyawan akan membuat perasaan atau emosi yang dirasakan menjadi kurang baik sehingga hal tersebut dapat berdampak terhadap pekerjaan-nya dan karyawan yang memiliki kecerdasan emosi yang baik akan akan memandang beberapa permasalahan yang dialami dengan tenang dan mencari solusi untuk memperbaiki emosinya.

Dimensi yang ketiga adalah *Managing other's emotions* yaitu kemampuan untuk memahami kondisi emosi orang lain. Ketika bekerja karyawan minimarket akan selalu berhubungan dengan orang lain baik dengan rekan kerja maupun dengan konsumen, dimana kondisi rekan kerja maupun konsumen tidak akan selalu dalam kondisi yang baik, sehingga karyawan minimarket ini perlu berusaha untuk memahami kondisi emosi yang dirasakan orang lain.

Dimensi yang terakhir adalah *Utilizing emotions* yaitu kemampuan dalam memanfaatkan kondisi emosi yang dirasakan. Karyawan minimarket dituntut untuk selalu mencapai target yang ditentukan perusahaan, dimana ketika target tersebut

tidak tercapai karyawan harus membeli barang yang tidak terjual dengan uang pribadi. Karyawan harus memanfaatkan emosi yang dirasakan untuk menjadi lebih kreatif sehingga target yang diberikan perusahaan dapat tercapai.

Beberapa permasalahan yang terjadi dilingkungan pekerjaan karyawan minimarket adalah mengenai pembayaran atau gaji yang diterima, hubungan personal karyawan, baik antar karyawan maupun dengan atasan kerja, terdapat juga beberapa permasalahan yang berhubungan dengan pelanggan yang mengeluh. Permasalahan yang dialami oleh karyawan merupakan hal yang akan terjadi ditempat-nya bekerja, akan tetapi dari beberapa permasalahan diatas setiap karyawan akan memandang hal tersebut dengan berbagai macam. Karyawan dituntut untuk dapat bertahan dari kesulitan yang dialami-nya ketika bekerja, hal yang dilakukan oleh karyawan biasanya mereka akan beristirahat atau berdiskusi dengan rekan kerja maupun atasan untuk menenangkan emosi yang dirasakan.

Kesulitan – kesulitan yang dialami oleh karyawan tidak dapat dihindari, dimana hal itu akan dirasakan oleh seluruh karyawan. Rasa malas ketika bekerja karena harus menghadapi permasalahan yang sama, lalu rasa frustrasi ketika harus mengganti barang yang hilang juga akan menyebabkan rasa ketidak-nyamanan dalam bekerja. Para karyawan yang memandang permasalahan tersebut dengan tenang dan positif, selalu melakukan tugasnya dengan benar, tidak menghindari pekerjaan dengan cara tidak masuk bekerja meskipun tidak ada kepentingan lain, dan dapat mengatasi permasalahan yang terjadi dengan baik dimana sikap – sikap yang telah dituliskan berikut merupakan sikap karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi.

Dari beberapa permasalahan yang telah dituturkan diatas maka dapat dirumuskan “Bagaimana Pengaruh Kecerdasan Emosi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Minimarket di Banjaran Kabupaten Bandung?”

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kecerdasan emosi terhadap kepuasan kerja karyawan minimarket di Banjaran Kabupaten Bandung.

1.4 KEGUNAAN PENELITIAN

1.4.1. Manfaat Teoritis

Dengan dilakukan-nya penelitian ini, peneliti berharap dapat membantu memberikan pengetahuan serta pemahaman tambahan dalam bidang Psikologi Industri dan Organisasi, serta dapat memberikan referensi tambahan bagi penelitian – penelitian selanjutnya.

1.4.2. Manfaat Praktis

- 1) Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan informasi serta manfaat kepada perusahaan agar dapat meningkatkan maupun mempertahankan kepuasan kerja para karyawan-nya.
- 2) Peneliti juga berharap penelitian ini dapat membantu pegawai minimarket untuk dapat menjadi sumber bacaan agar dapat menyadari penting-nya kecerdasan emosi mereka, sehingga dapat membuat mereka bersikap positif dalam bekerja.