

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pandemi Covid-19 telah menyebabkan perubahan sosial yang cepat yang menyebabkan masyarakat mengubah perilakunya dalam kehidupan sehari-hari, salah satunya adalah perubahan perilaku belanja rumah tangga. Pandemi telah mengakibatkan reorganisasi pengeluaran rumah tangga yang signifikan sebagai akibat dari pandemi, khususnya pergeseran dari hiburan, perjalanan dan transportasi ke bidang lain seperti teknologi dan kebutuhan untuk mengatur atau renovasi rumah. Badan Pusat Statistik (BPS) telah merilis laporan bahwa tingkat pertumbuhan *furniture* di Indonesia pada tahun 2021 mengalami peningkatan sesuai dengan data berikut:

**Grafik 1.1**  
**Ringkasan Pertumbuhan Industri Furniture di Indonesia (2016-2021)**



Sumber: Data Industri Research, diolah dari Badan Pusat Statistik (BPS),2021

Dalam dunia bisnis yang semakin berkembang pesat, terbukti dari adanya persaingan yang semakin kompetitif, serta perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin canggih, hal ini menyebabkan perubahan cara hidup masyarakat. Perubahan ini mengakibatkan tuntutan yang lebih tinggi pada setiap

karyawan untuk lebih meningkatkan kinerjanya. Menurut Wijono (2015:9) kinerja yang tinggi penting bagi perusahaan karena kinerja adalah kunci utama yang harus diperhatikan disetiap kebutuhannya. Kinerja karyawan yang baik sangat penting, terutama bagi perusahaan yang sedang menerima permintaan pasar yang banyak untuk suatu produk. Hal ini memaksa perusahaan untuk melakukan berbagai cara untuk memenuhi permintaan tersebut. Karena semakin banyak produk yang dijual, semakin banyak hasil atau keuntungan yang didapatkan. Namun, ketika permintaan produksi meningkat tekanan pada pekerja juga meningkat, sehingga menimbulkan berbagai masalah. Karena keberadaan karyawan dalam perusahaan sangat penting, maka perusahaan selalu berusaha meningkatkan dan mengembangkan potensi karyawan untuk mencapai kinerja yang tinggi, karena kinerja yang dicapai pada akhirnya akan memberikan dampak positif bagi keberhasilan perusahaan.

CV Smart Living Kitchenset merupakan sebuah usaha yang bergerak dibidang pembuatan *furniture* khususnya interior rumah yang berada di kota Bekasi. Berdasarkan hasil wawancara pra penelitian yang dilakukan peneliti dengan pemimpin perusahaan, selama masa pandemi Covid-19 tahun 2020 permintaan pembuatan *furniture* naik hingga 2x lipat. Menurut Maryati (2015:2) permintaan produksi mebel akan terus meningkat seiring dengan peningkatan taraf hidup masyarakat.

Dalam pengamatan awal, pada bagian produksi terdapat penurunan kinerja karyawan yang disebabkan karena penyelesaian pekerjaan yang melebihi batas waktu yang sudah ditentukan perusahaan. Hal ini mengacu pada indikator ketetapan waktu, yang dalam praktik kerjanya masih ada karyawan yang tidak mematuhi ketetapan waktu yang diberikan oleh perusahaan. CV Smart Living Kitchenset Bekasi ini seringkali di setiap bulannya mengalami keterlambatan pengiriman, menyebabkan transaksi pengiriman menjadi telat sampai pada konsumen. Normalnya untuk mengerjakan satu proyek *furniture* memerlukan waktu 2-3 minggu hari kerja. Namun fakta yang ada dilapangan terkadang melebihi waktu normal, sehingga menyebabkan keluhan konsumen yaitu keterlambatan pengiriman barang yang seharusnya sudah

sampai tepat waktu, tetapi justru melebihi waktu yang sudah disepakati. Keterlambatan pengiriman barang ini membuat konsumen menjadi tidak puas akan pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan, mengakibatkan komplain dari konsumen meningkat, bahkan bisa membuat pelanggan kecewa dan tidak akan membelinya lagi.

Dapat dilihat pada tabel 1.1 melalui data keterlambatan pengiriman barang pada tabel berikut:

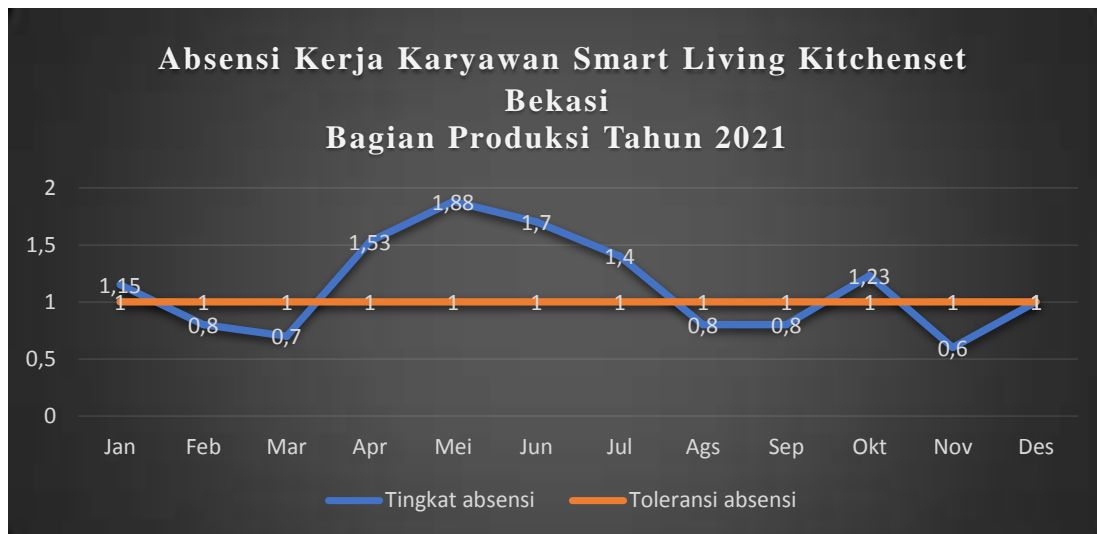
**Tabel 1.1**  
**Data Keterlambatan Barang Tahun 2021**

<b>Bulan</b>	<b>Keterlambatang barang</b>
Januari	1 ( Dalam Kota) 1 (Luar Kota)
April	3 (dalam kota) 1 (luar kota)
Mei	6 ( dalam kota )
Juni	3 ( dalam kota) 2 (luar kota)
Juli	4 (dalam kota)
Oktober	2 (dalam kota)

Sumber : CV Smart Living Kitchenset,2021

Berdasarkan tabel 1.1 diatas pada tabel keterlambatan pengiriman tiap bulannya mengalami peningkatan. Keterlambatan paling banyak di bulan mei sejumlah enam buah pengiriman dalam kota. Keterlambatan yang di alami oleh CV Smart Living Kitchenset Bekasi ini disebabkan karena ketidakhadiran yang melebihi ambang batas toleransi yang ditetapkan perusahaan yaitu sebesar 1%. Dimana dalam praktik kerjanya, seringkali ada karyawan yang mengambil cuti tidak terjadwal atau tidak dapat bekerja di hari kerja (Senin s/d Sabtu). Hal ini karena karyawan ada kepentingan lain di luar perusahaan atau kondisi dan situasi karyawan tidak memungkinkan mereka untuk bekerja. Dapat dilihat pada grafik 1.2 melalui data absensi karyawan bagian produksi seperti pada grafik berikut:

Grafik 1.2



Sumber : CV Smart Living Kitchenset,2021

Pada grafik 1.2 tingkat absensi CV Smart Living Kitchenset menunjukkan tingkat yang fluktuatif, dimana pada bulan April-juli 2021 melebihi batas toleransi. Toleransi adalah batas diperbolehkannya karyawan tidak masuk kerja biasanya karena sakit dan kematian keluarga. Rata-rata tingkat absensi sebesar 1,13%. Tingkat absensi ini melebihi dari tingkat toleransi yang telah ditentukan perusahaan sebesar 1%. Jika hal ini terus terjadi akan mengakibatkan suasana bekerja di dalam perusahaan menjadi tidak nyaman terutama bagi karyawan yang mematuhi aturan jam kerja perusahaan. Sehingga mereka harus bekerja lebih keras dari biasanya untuk menggantikan pekerjaan karyawan yang tidak masuk kerja dan untuk perusahaan terjadi biaya penambahan langsung untuk membayar gaji lembur karyawan.

Kecerdasan emosional merupakan salah satu faktor yang mempunyai peran penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Kinerja karyawan tidak hanya diukur dengan kompetensi yang sempurna di tempat kerja, tetapi juga dinilai dari kemampuan mereka untuk mengendalikan dan mengelola diri sendiri dan membangun relasi dengan orang lain. Menurut Daniel Goleman kemampuan ini disebut dengan kecerdasan emosional. Goleman (2015:7) menyimpulkan bahwa kecerdasan emosi (EQ) berpengaruh 80% terhadap kinerja individu atau organisasi,

sedangkan kecerdasan mental (IQ) hanya berpengaruh 20%. Menurut Hidayati dkk. (2008) individu yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi akan membantunya dalam menyelesaikan masalah secara logis dan menciptakan suasana bekerja yang menyenangkan yang mengarah pada kinerja yang tinggi. Sebaliknya jika individu memiliki kecerdasan emosional yang rendah akan berdampak negatif bagi individu itu sendiri, karena individu kurang mampu membuat keputusan yang logis dan kurang mampu menangani konflik dengan tepat. Beberapa peneliti juga membuktikan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja (Rizaldi,2021:4, Kumala, 2020:10) sedangkan menurut Irfan dkk. (2021:248) kecerdasan emosional berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, hal itu karena karyawan Bank Mandiri Cabang Bone dinilai memiliki kinerja yang baik.

Pada pra survei wawancara dengan karyawan dapat disimpulkan bahwa pada CV Smart Living Kitchensert Bekasi ini yaitu kurangnya empati kepada karyawan lain. Di CV ini karyawan hanya bekerja sesuai dengan bagiannya, mereka jarang saling membantu satu sama lain. Hal ini bisa menjadikan hubungan antar karyawan tidak baik dan tidak harmonis. Tidak hanya itu pada pra survei, terlihat bahwa kurangnya motivasi karyawan, mereka tidak memiliki pilihan tempat bekerja sehingga mereka berpikiran bekerja dimanapun dari pada tidak bekerja sama sekali.

Banyak faktor yang menyebabkan kinerja karyawan menjadi buruk, salah satu faktor penyebab penurunan kinerja yaitu stres kerja. Untuk memperoleh predikat kinerja yang baik, seorang karyawan harus bekerja keras. Banyaknya pekerjaan berat dari atasan dapat menyebabkan stres kerja, apalagi jika pekerjaan lama belum selesai tetapi sudah ditambah dengan pekerjaan baru (Julvia, 2016: 59). Menurut Rivai dan Dedi (2012: 309) stres kerja adalah suatu keadaan stres yang memengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan. Stres yang tidak dikelola dengan baik seringkali mengakibatkan ketidakmampuan seseorang untuk berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik di tempat kerja maupun di luar pekerjaan.

Berdasarkan data *International Labour Organization* (ILO) dalam *Job Ayodele Ekundayo* (2014) menemukan bahwa sekitar 10% pekerja menderita depresi, stres

dan kecemasan di Amerika Serikat, Inggris, Jerman dan Finlandia. Di Finlandia 50% pekerja mengatakan mengalami tanda-tanda stres. Di Inggris, tiga dari sepuluh pekerja mengalami gangguan mental akibat stres kerja. Menurut data WHO tahun 2017, tingkat depresi di Indonesia menempati urutan ke tujuh di Asia Tenggara dengan 6,6%. Data ini membuka pandangan kita bahwa stres kerja merupakan masalah dalam dunia kerja yang jika dibiarkan akan memengaruhi kinerja.

Tuntutan kinerja karyawan yang tinggi sudah menjadi bagian dari semua perusahaan dan terkadang dalam organisasi sebuah tantangan sengaja diciptakan, yang tujuannya adalah untuk membuat karyawan lebih termotivasi untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat. Dengan memberikan batasan waktu, namun kenyataan saat ini menunjukkan bahwa tidak semua karyawan berhasil menyelesaikan tantangan itu sesuai yang diharapkan perusahaan tanpa menimbulkan masalah (Hidayanti,R.,dkk. 2008:92). Namun dalam penelitian Rizaldi (2021:41) tentang pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitiannya menunjukkan stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, artinya jika karyawan bisa mengontrol stres kerja dan meminimalisir stres kerja yang dirasakan oleh karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya, maka stres kerja memiliki peranan yang penting terhadap kinerja karyawan.

Salah satu faktor penyebab stres kerja dilihat dari indikator beban kerja. Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan CV Smart Living Kitchenset, pada pemberian tugas tidak sesuai dengan posisi yang didudukinya saat ini dan cenderung tidak sesuai dengan *job description* pada perjanjian kontrak kerja, apalagi jika mereka mendapat pekerjaan yang rumit dan beberapa tugas tambahan dari atasan, membuat tekanan kerja bertambah. Penyebab stres lainnya yaitu kebijakan pemerintah yang memberlakukan aturan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar). PSBB menjadi penyebab terganggunya kegiatan sehari-hari masyarakat karena pembatasan tersebut meliputi pembatasan kegiatan di tempat umum, pembatasan kegiatan sosial, transportasi dan pembatasan kegiatan lainnya. Peraturan-peraturan tersebut memiliki dampak yang signifikan terhadap kehidupan masyarakat. Masalah inilah yang

membuat karyawan stres karena terjadi keterlambatan pengiriman barang. Hal ini memicu munculnya stres kerja yang akhirnya akan memengaruhi produktifitas dan berdampak pada kinerja karyawan.

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut sehingga peneliti mengambil judul, yaitu:

**“Pengaruh Kecerdasaan Emosional dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada CV Smart Living Kitchenset Bekasi”.**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada CV Smart living kitchenset Bekasi ?
2. Apakah stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada CV Smart living kitchenset Bekasi ?

### **1.3 Tujuan dan Penelitian**

Berdasarkan judul penelitian ini tujuan yang diharapkan peneliti adalah:

1. Untuk mengetahui apakah Kecerdasaan Emosional berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada CV Smart living kitchenset Bekasi.
2. Untuk mengetahui apakah Stres Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada CV Smart living kitchenset Bekasi.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk Pihak Perusahaan

Hasil penelitian ini sebaiknya digunakan sebagai cara alternatif dalam pengambilan keputusan untuk mengatasi masalah yang berkaitan dengan kecerdasan emosional dan stres kerja terhadap kinerja karyawan.

2. Untuk Peneliti

Tambahan pengetahuan bagi peneliti agar dapat mengetahui pengaruh kecerdasan emosional, stres kerja terhadap kinerja karyawan.

3. Untuk Pihak Lain

Hasil penelitian ini bisa menjadi referensi bagi peneliti lain, terutama tentang pengaruh kecerdasan emosional dan stres kerja terhadap kinerja karyawan.

### **1.5 Ruang Lingkup atau Pembatasan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian dan rumusan tujuan penelitian, penulis membatasi ruang lingkup masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

Penulis meneliti ke semua karyawan CV Smart Living Kitchenset Bekasi yang berjumlah 43 karyawan.

1. Permasalahan pada penelitian ini akan dibatasi pada faktor kecerdasan emosional ( $X_1$ ), dan Stres Kerja ( $X_2$ ) yang memengaruhi Kinerja Karyawan ( $Y$ ) pada CV Smart Living Kitchenset Bekasi.
2. Objek penelitian untuk dianalisa difokuskan pada karyawan di CV Smart Living Kitchenset Bekasi
3. Pembahasan akan berfokus tentang pengaruh kecerdasan emosional dan stres kerja terhadap kinerja karyawan.



## **1.6 Sistematika Pelaporan**

Sistematika penelitian ini dirinci sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan dikemukakan tentang latar belakang, permasalahan, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan pemahaman teoritis dari teori-teori yang mendasari dan relevan dengan pembahasan dalam penelitian ini, untuk digunakan sebagai panduan dalam analisis masalah. Teori-teori yang digunakan tentang pengertian dan konsep variabel kinerja karyawan, pengertian dan konsep kecerdasan emosional, pengertian dan konsep stres kerja, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian dan penelitian terdahulu.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini menjelaskan tentang populasi, sampel penelitian, teknik pengambilan sampel, model penelitian, jenis serta sumber data, definisi dan pengukuran variabel, metode analisis data, dan pengujian hipotesis.

### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan deskripsi data dari hasil penelitian yang terdiri dari: hasil penelitian, deskripsi data responden, deskripsi data variabel kinerja karyawan, deskripsi data variabel kecerdasan emosional, deskripsi data variabel stres kerja.

### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini mencakup simpulan hasil penelitian dan pembahasan, dan saran-saran yang diharapkan dapat diterima dan bermanfaat bagi perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN