

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Mengingat persaingan yang sangat ketat dalam perusahaan saat ini banyak menghadapi tantangan dan berbagai tuntutan perubahan. Agar bertahan dan berjalan seiringnya waktu, perkembangan dan pengelolaan sumber daya manusia dimiliki, mutlak perlu mendapatkan perhatian dan pengembangan, bukan seperti mesin yang selalu melakukan aktivitas yang sama setiap waktunya, manusia mengalami perkembangan dan perubahan yang menimbulkan tantangan tersendiri yang harus di hadapi dengan baik.

Kecerdasan Emosional sesuatu yang ada didalam diri seseorang berupa kemampuan, kompetensi, kecakapan non-kognitif dalam artian bukan kecakapan berfikir melainkan sebuah kecakapan untuk bisa memahami perasaan, mengendalikan perasaan sehingga dapat membantu perkembangan emosi dan intelektual. Kecerdasan emosional merupakan potensi seseorang dalam mengendalikan emosi diri sendiri dan orang lain serta dapat digunakan untuk menuntun pikiran dan tindakan seseorang, sehingga kecerdasan emosional ini sngat diperlukan agar sukses dalam melakukan pekerjaan sehingga dapat menghasilkan kinerja yang berpengaruh dalam pekerjaan. Jika seorang karyawan melakukan pekerjaan nya secara aktif maka akan menghasilkan kinerja yang meningkat, demikian juga sebaliknya. Penelitian yang telah dilakukan oleh (Oktavia & Badri, 2023) menyatakan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Motivasi adalah suatu kondisi yang menggerakkan orang ke arah tujuan tertentu. Kemampuan pimpinan untuk membimbing karyawan dan perusahaan ke arah yang mereka inginkan untuk sukses dengan cara ini keinginan karyawan dan tujuan perusahaan tercapai pada saat yang bersamaan. Arah awal tindakan

menghasilkan dorongan sebagai energi. Sebagai perusahaan yang mempengaruhi penciptaan kontrol dan pemeliharaan perilaku yang terkait lingkungan kerja. Tidak hanya dengan memotivasi karyawan, tetapi juga meningkatkan kinerja, dengan menciptakan disiplin kerja. Hal ini karena, ketika disiplin kerja dikembangkan dengan baik sehingga mendorong karyawan untuk mematuhi berbagai peraturan yang ditetapkan bertujuan untuk meningkatkan hasil kinerja karyawan. Hal ini didukung oleh penelitian yang telah dilakukan oleh (Arif, 2020) menyatakan bahwa motivasi memiliki pengaruh terhadap kinerja, dengan memberikan motivasi kesetiap karyawan akan berdampak pada tingkat kinerja karyawan.

Stress kerja adalah suatu perasaan tertekan yang terjadi kepada seseorang atas tuntutan dan tekanan pekerjaan yang tidak sesuai dengan kemampuan, tugas dan tanggung jawabnya yang diterima. Stress kerja memungkinkan para karyawan menciptakan lingkungan kerja yang tidak nyaman. Stress kerja juga dapat menyebabkan kebosanan, ketidakhadiran dan apatis di tempat kerja yang menyebabkan kinerja karyawan yang buruk. Ketika karyawan kelebihan beban dengan pekerjaan maka Stress kerja dapat melonjak pada perusahaan serta berdampak pada tingkat kinerja karyawan. Penelitian yang telah dilakukan oleh (Amaliah et al., 2023) menyatakan bahwa stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan kata lain dalam mengurangi gejala stress yang dapat menghambat kemampuan mereka dalam menjalankan tugas pekerjaan, dapat menghasilkan kinerja yang baik terhadap karyawan.

Kinerja karyawan merupakan cerminan dedikasi dan kontribusi karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan. Manajemen perlu memahami dan mengapresiasi kinerja karyawan untuk memberikan penghargaan yang pantas dan pengembangan lebih lanjut. Permasalahan yang terletak pada tingkat kinerja karyawan kurangnya menjaga konsistensi, yang dimana organisasi harus secara konsisten mengatasi isu-isu terkait pekerjaan. Kinerja melibatkan lebih dari sekadar hasil terkait dengan sejauh mana proses kerja sesuai dengan standar

kinerja yang ditetapkan oleh perusahaan. Di sisi lain, kecerdasan emosional melibatkan progresi peran atau posisi yang dipegang seseorang sepanjang perjalanan profesional mereka guna memberikan motivasi kepada karyawan dan mencegah stres kerja yang dirasakan oleh setiap karyawan.

PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk yang bergerak dalam usaha ritel merupakan salah satu perusahaan terkemuka dan kompeten di Indonesia. Sumber Alfaria Trijaya Tbk atau lebih dikenal dengan Alfamart (AMRT) didirikan tanggal 22 Februari 1989 dan memulai kegiatan usaha komersialnya pada tahun 1989. Kegiatan usaha Alfamart dimulai pada tahun 1989 bergerak dalam bidang perdagangan terutama rokok. Sejak tahun 2002, Alfamart bergerak dalam kegiatan usaha perdagangan eceran untuk produk konsumen dengan mengoperasikan jaringan minimarket dengan nama Alfamart yang berlokasi di beberapa tempat di Jakarta, Cileungsi, Tangerang, Cikarang, Bandung, Sidoarjo, Cirebon, Cilacap, Semarang, Lampung, Malang, Bali, Klaten, Makassar, Balaraja, Palembang, Bogor, Jember, Medan, Banjarmasin, Jambi, Pekanbaru, Pontianak, Manado, Lombok, Rembang dan Karawang.

**Tabel 1 Absensi kehadiran karyawan**

No	Bulan	Jumlah Karyawan	Tidak hadir tanpa keterangan	Presentase
1	November	480	16 orang	3,3
2	Desember	480	14 orang	3
3	Januari	480	11 orang	2,2

*Sumber: Data Absensi Karyawan PT. Alfaria Trijaya Tbk (Branch Balaraja Tangerang) 2024-2025*

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa pada bulan november jumlah karyawan sebanyak 480 tidak hadir tanpa keterangan 16 orang serta memiliki presentase sebesar 3,3%, bulan desember sebanyak 14 orang tidak hadir serta

memiliki presentase sebesar 3% dan bulan januari terdapat 11 orang tidak hadir dengan presentase sebesar 2,2% pada tahun 2024-2025. Dalam hal ini tingkat kedisiplinan karyawan perlu dipertimbangkan yang akan berdampak pada tingkat kinerja menurun.

Masalah kecerdasan emosional pada PT. Alfaria Trijaya Tbk (Branch Balaraja Tangerang) termasuk karyawan yang kesulitan mengambil keputusan, terutama ketika diajak berdiskusi tentang masalah pekerjaan. Karyawan kesulitan mengendalikan emosinya, sehingga masalah rumah tangga terkadang datang saat bekerja.

Permasalahan stres kerja yang terletak pada tuntutan tugas kepada setiap karyawan, tidak semua karyawan dalam melaksanakan tuntutan tugas dengan senang hati dalam menjalankan dengan baik namun karyawan merasa terbebani atas tuntutan tugas yang melebihi kemampuannya kepada setiap karyawan serta dapat menimbulkan stres kerja didalam diri karyawan. Hal ini akan berdampak pada tingkat kinerja akan semakin menurun.

Begitupun permasalahan yang terletak pada motivasi kerja dengan indikasi karyawan jarang mengerjakan tugas tambahan atau ekstra dengan senang hati yang telah diberikan oleh pimpinan melainkan, karyawan merasa terbebani atas pekerjaan yang membuat sebagian karyawan tidak merasakan kenyamanan dalam melakukan pekerjaan.

Dengan demikian setelah memperhatikan masalah-masalah di atas maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti masalah ini dengan judul: **“Analisis Kecerdasan Emosional, Stress Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Branch Balaraja Tangerang)”**.

## **1.2 Batasan Masalah**

Berdasarkan pembahasan di atas maka penulis membatasi masalah agar dapat menghasilkan pembahasan yang lebih fokus dibahas pada kinerja karyawan dan memaksimalkan waktu yang tidak terlalu banyak agar penulisan karya ilmiah ini dapat tercapai dengan baik. Masalah yang akan dibahas yaitu bahwa ada banyak yang mempengaruhi kinerja karyawan seperti kecerdasan emosional setiap karyawan tidak melibatkan permasalahan *eksternal* dalam melakukan pekerjaan, stress kerja yang dirasakan karyawan akibat beban kerja yang diberikan berlebihan. Motivasi kerja yang masih belum dimiliki oleh setiap karyawan serta berdampak pada tingkat kinerja karyawan Divisi Area PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Branch Balaraja Tangerang).

## **1.3 Rumusan Masalah**

Dengan mempertimbangkan konteks yang telah diuraikan, rumusan masalah yang akan diselidiki dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Branch Balaraja Tangerang)?
2. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Branch Balaraja Tangerang)?
3. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Branch Balaraja Tangerang)?
4. Berapa besarnya pengaruh kecerdasan emosional, stres kerja, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Branch Balaraja Tangerang) secara simultan?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian untuk mendapatkan data dan informasi yang bersifat pengamatan dan pengecekan mengenai pengaruh kecerdasan emosional,

stres kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Branch Balaraja Tangerang) ialah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Branch Balaraja Tangerang).
2. Untuk menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Branch Balaraja Tangerang).
3. Untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Branch Balaraja Tangerang).
4. Untuk menghitung besar pengaruh kecerdasan emosional, stres kerja, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Branch Balaraja Tangerang) secara simultan.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis penulis berharap penelitian ini dapat menambah wawasan dalam menerapkan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan kecerdasan emosional, stres kerja, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. Di samping itu penulis berharap penelitian yang dilakukan dapat bermanfaat dan menjadi acuan bagi penelitian-penelitian berikutnya.

### **2. Manfaat Praktis**

Dari hasil penelitian ini penulis berharap dapat digunakan sebagai salah satu bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan kinerja karyawan yang berkaitan dengan kecerdasan emosional, stres kerja, dan motivasi kerja.