



BAB I

PENDAHULUAN



A. Latar Belakang Masalah

Terhitung sejak tahun 2019 menuju 2020 seluruh dunia mengalami wabah virus yang menular dengan sangat cepat yang disebut dengan COVID-19. Kondisi ekonomi nasional yang terkena dampak yaitu seperti sejumlah parameter dibidang ekonomi, seperti tingkat pertumbuhan ekonomi, Survei Kegiatan Dunia Usaha (SKDU), Indeks Manufaktur (PMI), *Retail Sales Index*, Indeks Keyakinan Konsumen (IKK), dan jasa keuangan <https://kompaspedia.kompas.id/baca/paparan-topik/ekonomi-indonesia-pada-masa-pandemi-COVID-19-potret-dan-strategi-pemulihan-2020-2021>. Akibat dari adanya COVID-19 yang memberikan dampak penurunan perekonomian yang terjadi di Indonesia dan juga penurunan pemasukan pendapatan terhadap perusahaan yang berjalan di Indonesia, adapun salah satu dari sekian banyak perusahaan yang terkena dampak dari COVID-19 adalah perusahaan retail. Seperti yang dilansir oleh <https://www.cnbcindonesia.com/market/20210625144237-17-255993/duh-ppkm-mikro-bikin-indomaret-hypermart-dkk-bisa-merana>, mengatakan bahwa minimarket yang terkena dampak dari pandemi ini sebagai contohnya adalah Indomaret yang bergerak dalam perusahaan retail. Pada berita tersebut menjelaskan dampak dari PPKM yang diterapkan oleh pemerintah memberikan dampak kepada penjualan sektor ritel dalam adanya pengurangan jam operasional. Akibat yang diberikan dengan adanya pengurangan jam operasional tersebut, membuat konsumen lebih memilih berbelanja *online* pada *e-commerce*

Perusahaan retail yaitu adanya jual beli secara eceran untuk segala kegiatan yang terkait dengan jual beli barang ataupun jasa kepada pembeli akhir agar dapat digunakan secara pribadi bukan untuk di perjual belikan kembali (Kotler dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Utami, 2018). Pembeli yang membeli produk atau jasa secara satuan memiliki tujuan tersendiri seperti untuk dikonsumsi secara pribadi dan tidak untuk dijual kembali. Salah satu perusahaan retail besar yang berada di Indonesia adalah perusahaan retail Alfamart. Alfamart merupakan perusahaan retail yang menyediakan berbagai kebutuhan sehari-hari yang bernaung pada PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk. Alfamart yang telah berdiri dari tahun 1989 ini merupakan perusahaan retail yang cukup terkenal dikalangan masyarakat Indonesia, dengan jumlah yang banyak tersebar di seluruh Indonesia dan jumlahnya mencapai puluhan ribu gerai dan berada dekat dengan lokasi permukiman penduduk, sehingga jelas Alfamart merupakan perusahaan retail yang cukup dikenal masyarakat luas. Alfamart yang merupakan salah satu yang menyediakan kebutuhan keseharian dengan bentuk minimarket yang memberikan layanan dan kualitas yang berbeda seperti pasar tradisional ini membuat masyarakat juga senang untuk berbelanja di Alfamart. Slogan Alfamart yaitu “Belanja Puas, Harga Pas” merupakan slogan yang mudah diingat oleh masyarakat luas dan cukup dikenal oleh banyak orang. Selain memberikan harga yang pas kepada masyarakat, tentunya Alfamart memberikan pengalaman berbelanja kepada masyarakat pengalaman berbelanja yang menyenangkan sehingga Alfamart juga berani untuk memberikan slogan “Belanja Puas” yang artinya tidak hanya berdasarkan harga saja namun juga dalam pengalaman berbelanja.

Kesuksesan Alfamart tidak hanya semata-mata terdiri dari barang yang disediakan untuk dijual belikan dengan penawaran harga yang murah, namun juga bagaimana *service* yang diberikan kepada pelanggan dari karyawan Alfamart. Pada setiap gerainya, Alfamart terdiri dari 5-10 orang tergantung besar dan luas gerai Alfamart tersebut. Adanya sumber daya manusia yang teratur dan positif, maka tentunya juga akan membawa pengaruh yang baik terhadap tujuan dan pencapaian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



yang diinginkan oleh perusahaan, oleh sebab itu selain memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan Alfamart juga tentunya harus menjaga kesejahteraan karyawannya agar tetap dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen. Sumber daya manusia merupakan pembelajaran dan juga kesenian guna mengelola bagaimana keterkaitan dan kegiatan tenaga kerja satu dan lainnya agar dapat memberikan dampak yang efektif dan efisien yang dapat membantu mewujudkan tujuan dari organisasi, sumber daya manusia, serta masyarakat (Hasibuan dalam Mustopa et al.c.2021). Untuk dapat bekerja di Alfamart tentunya perusahaan akan memilih standart karyawan yang sama dengan kualifikasi yang diatur perusahaan, sehingga karyawan yang akan bekerja dapat memberikan kinerja yang baik.

Pada kenyataannya setiap pekerjaan pasti memiliki tingkat tekanan (stres) yang berbeda-beda. Stres kerja adalah perasaan di mana seseorang merasa tertekan dan tidak nyaman dengan tugas yang sedang ia jalani (Mangkunegara dalam Sunarsi, 2018). Stres adalah kondisi di mana seseorang merasa tegang yang dapat secara langsung mempengaruhi emosi, cara berpikir, dan kondisi seseorang (Handoko dalam Sunarsi, 2018). Tekanan yang dirasakan oleh manusia ini dapat berasal dari berbagai faktor, seperti terdapat dari faktor internal seperti keluarga atau juga faktor eksternal yang berasal dari lingkungan kerja atau lingkungan sosial. Faktor-faktor ini yang dapat memberikan suatu tekanan kepada manusia seperti kekhawatiran yang berlebih dan pada akhirnya menimbulkan tekanan kepada manusia. Semakin bertambahnya usia, tingkat tekanan yang dialami oleh manusia akan bertambah seiring berjalannya waktu. Bertambahnya usia, maka semakin banyak tuntutan-tuntutan yang harus dijalani, seperti contohnya dalam bekerja. Seseorang yang sudah memiliki cukup umur dituntut untuk bekerja dan menghasilkan kinerja yang baik dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI RKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



memiliki profesionalitas yang tinggi dalam setiap pekerjaannya. Permintaan dan tuntutan dalam pekerjaan yang semakin tinggi dalam dunia kerja inilah yang memberikan dampak tekanan mendalam yang harus dirasakan serta dihadapi oleh seseorang dalam bekerja. Akibat yang diperoleh dengan adanya tekanan tersebut memberikan kecemasan pada lingkungan pekerjaan yang dijalani oleh karyawan yang biasa disebut dengan stres kerja. Dengan demikian beberapa penelitian telah dipusatkan pada stres kerja serta akibatnya kepada berbagai aspek-aspek yang terdapat dalam suatu organisasi. Faktanya stres kerja dapat memberikan dampak negatif kepada aspek yang terdapat di dalam suatu organisasi dan banyak diantaranya para anggota organisasi tersebut merasa stres dengan beban kerja yang diberikan, ketidakamanan kerja dan tingkatan laju kehidupan, yang artinya bahwa bila karyawan tidak merasakan stres yang berlebihan maka hasil kinerja yang diberikan dapat baik namun sebaliknya, jika stres terlalu berlebihan maka kinerja akan menurun (Christy dan Amalia, 2017).

Namun tidak semua stres memiliki sifat yang negatif, terdapat juga stres yang memiliki dampak yang positif yang disebut eustres yaitu stres yang memberikan rangsangan positif kepada seseorang yang berdampak baik terhadap kinerjanya, dan ada distress yaitu stres yang memberikan efek negatif kepada kinerja karyawan (Zafar dalam Christy dan Amalia, 2017). Sumber atau asal mula stres yang positif ini dapat bermanfaat sebagai suatu peluang yang berguna untuk pekerja. Dengan adanya eustres ini memberikan dampak positif kepada karyawan untuk dapat meningkatkan kinerjanya menjadi semakin baik, dengan adanya tekanan membuat karyawan menjadi lebih bertanggungjawab dan sigap dalam menjalani pekerjaannya. Dalam Hendrawan et al.c.2020 menjelaskan tentang pola U-terbalik yang telah diterima. Mereka menjelaskan bahwa terdapat hubungan antar stres dan hasil kinerja, hal

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

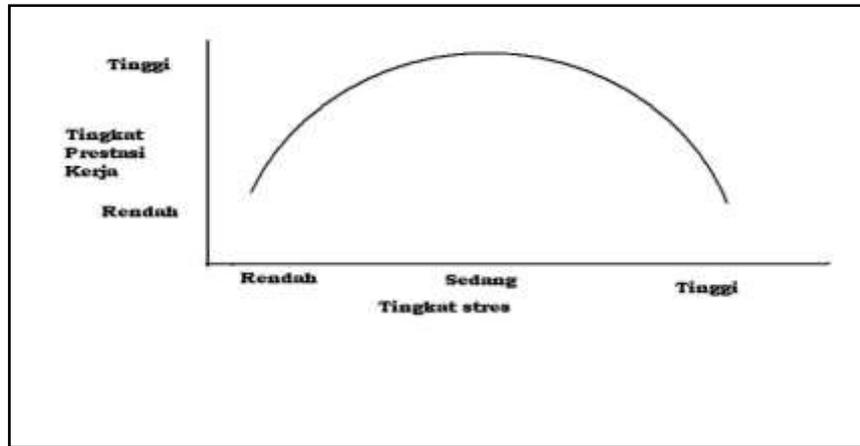
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



tersebut dapat tergambarkan dengan melalui penjelasan gambar 1.1 yang akan dilampirkan sebagai berikut :

Gambar 1.1
Pola U- Terbalik



Sumber : Hendrawan, 2020.

Dari penjelasan gambar 1.1 maka hipotesis yang mereka sampaikan adalah dalam tingkatan tertentu stres yang dihasilkan dapat memberikan rangsangan dan perhatian kepada hasil kinerja yang diberikan menjadi kearah yang positif atau hasil yang baik, namun sebaliknya jika stres yang dialami atau dirasakan oleh karyawan berada dititik yang maksimum maka akan menurunkan hasil kinerja karyawan tersebut.

Stres dalam bekerja adalah hal yang dialami oleh setiap karyawan dan hampir setiap hari dialami. Dalam Widiawati et al.c.2019 mengatakan stres yang berada di tempat kerja menjadi masalah yang cukup serius di dalam suatu pekerjaan yang berada di dalam perusahaan karena jika tidak ditangani lebih lanjut maka dapat menurunkan kinerja karyawan tersebut yang akhirnya akan berimbas kepada penghasilan perusahaan. Karyawan yang mengalami stres kerja terkena pengaruh dari pekerjaan yang mereka kerjakan dan lingkungan karyawan bekerja.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Pada kelanjutannya, stres kerja yang dialami oleh karyawan sangat berpengaruh kepada perusahaan, oleh sebab itu perusahaan perlu mencari jalan keluar dalam mengatasi permasalahan tersebut. Jika tidak diatasi secepatnya maka cepat atau lambat akan menghambat kinerja karyawan yang akan berdampak kepada perusahaan seperti akan mengalami kerugian (Nelsi, 2021). Stres kerja yang dialami secara terus menerus menuntut emosional dan fisik karyawan yang semakin membuat karyawan lelah dalam kesehatan mental, namun dengan adanya kecerdasan emosi dapat memberikan hal yang baik antara hubungan mediator emosional karyawan dan stres kerja yang dialami oleh karyawan tersebut.

Namun dengan adanya kecerdasan emosional seseorang dapat mengendalikan suasana hati yang ada dalam dirinya dan dapat memotivasi dirinya sendiri ketika mengalami tekanan yang sedang dialami sehingga dapat menjadi lebih baik (Budiono dan Wibowo dalam Winandar et al.c.2017). Pada permasalahan yang terjadi, kecerdasan emosional memberikan pemikiran kepada setiap individu karyawan agar dapat menuntun pengendalian emosi di dalam dirinya, sehingga tahu bagaimana dalam bersikap dan memotivasi dirinya sendiri dalam melakukan pekerjaannya serta tidak mudah merasa stres dan dapat mengendalikannya, selain itu dengan adanya kecerdasan emosional karyawan dapat menuntaskan pekerjaan dengan baik serta menghasilkan prestasi kerja dengan prospek yang tinggi (Goleman dalam Erawati 2021). Kecerdasan emosional memberikan kita pemahaman kepada diri kita sendiri untuk mengenali perasaan yang kita rasakan, memotivasi diri sendiri untuk tetap memiliki dorongan, serta memberikan kita pemahaman untuk mengelola emosi pada diri sendiri agar mampu dalam membangun pondasi relasi dengan individu lainnya, sehingga dengan adanya kecerdasan emosional inilah sangat diperlukan agar dapat memberikan kesuksesan dalam bekerja dan kinerja yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



memuaskan dalam pekerjaan (Nopianto et al.c.2020). Menurut Sari dan Antari (2020) mengatakan bahwa stres kerja dan kecerdasan emosional saling terhubung karena jika karyawan mengalami stres kerja diakibatkan beban kerja yang terlalu berlebih dan melampaui kemampuan karyawan, maka karyawan dituntut mampu dalam mengendalikan emosinya agar tetap dalam keadaan yang baik sehingga mampu menggunakan emosi yang dimilikinya menjadi sebuah motivasi untuk mendorong dirinya dalam melaksanakan pekerjaannya dengan kinerja yang baik agar dapat menjadikan kenyataan apa yang menjadi tujuan perusahaan.

Berdasarkan hasil observasi dan juga proses *interview* dengan karyawan yang bekerja di Alfamart wilayah Sumur Batu Jakarta Pusat mengatakan bahwa tentunya dalam pekerjaan yang dijalankan memiliki stres yang dialami disaat bekerja sebagai karyawan Alfamart. Tekanan yang dialami oleh karyawan Alfamart ini disebabkan dengan karena adanya peraturan yang diberikan kepada karyawan Alfamart, yaitu tentang adanya target penjualan setiap minggunya atau yang disebut Produk Satu Minggu (PSM) yang artinya produk tersebut adalah produk yang harus terjual setiap minggu sesuai dengan target yang ditetapkan oleh Alfamart kepada karyawannya. Dengan adanya sistem PSM yang ditetapkan dan dibebankan kepada karyawan Alfamart inilah yang memberikan tekanan kepada karyawan Alfamart, dikarenakan jika produk yang diwajibkan terjual pada minggu tersebut tidak habis atau tidak laku terjual sesuai dengan standar target yang ditetapkan maka karyawan Alfamart yang harus menanggung pembelian produk tersebut yang artinya mereka harus menggunakan uang pribadi mereka untuk menutup target penjualan minggu tersebut. Selain adanya sistem PSM, terdapat juga sistem Nota Barang Hilang/Nota Selisih Barang (NBH/NSB) yang artinya adalah jika terdapat produk yang dijual hilang maka akan dibebankan kepada karyawan Alfamart dengan adanya pemotongan gaji.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Alfamart memiliki batas toleransi barang hilang, yang artinya jika barang yang hilang masih dalam batas toleransi karyawan Alfamart tidak perlu menanggung selisih barang hilang tersebut, namun sebaliknya jika lebih dari batas toleransi maka karyawan harus menanggungnya.

Pandemi tentunya memberikan dampak penurunan ekonomi kepada perusahaan retail termasuk Alfamart, yaitu terjadinya penurunan omset tipis pada kuartal II/2020 (<https://facsekuritas.co.id/news/corporate-action/alfamart-amrt-proyeksi-penurunan-omzet-tipis-pada-kuartal-ii2020>). Pada tahun 2021 juga terjadinya penurunan laba bersih yang diperoleh Alfamart meskipun pendapatan yang diperoleh tumbuh kearah positif (<https://www.idnfinancials.com/id/news/38632/alfamart-lost-profit-positive-income-report>). Adanya penurunan pendapatan laba bersih tersebutlah yang memberikan dampak stres kerja kepada karyawan Alfamart. Menurut hasil wawancara yang dilakukan kepada karyawan Alfamart, karyawan tersebut mengatakan stres kerja yang dialami ketika pandemi COVID-19 semakin meningkat, dikarenakan target penjualan mingguan yang dilakukan harus tercapai sedangkan terjadinya penurunan penjualan akibat pandemi, maka karyawan Alfamart tentunya harus mengeluarkan uang pribadi mereka secara lebih daeri sebelumnya atau memikirkan bagaimana produk dapat terjual. Seperti yang dikatakan oleh narasumber, seringkali mereka membuat promo-promo menarik yang diadakan oleh mereka sendiri, seperti dengan mereka memberikan *bundling* kepada *customer* dengan harapan lebih menarik *customer* untuk membeli PSM. Tekanan yang mereka alami selain menggunakan uang pribadi untuk menutupi target penjualan adalah mereka harus menerima teguran yang keras dari koordinator wilayah karena penjualan tidak tercapai. Selain itu, karena adanya pandemi COVID-19 membuat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



turunnya sektor perekonomian dari berbagai kalangan yang meningkatkan tindak kriminalitas, seperti kriminalitas dalam pencurian yang terjadi peningkatannya selama pandemi (<https://megapolitan.kompas.com/read/2021/10/05/19000421/polda-metro-jaya-angka-kriminalitas-naik-selama-pandemi-COVID-19>). Seperti yang dilansir oleh berita, demikian juga tindak kriminalitas pencurian yang terjadi pada Alfamart selama pandemi COVID-19 juga meningkat seperti yang dikatakan oleh narasumber. Barang hilang yang terjadi di Alfamart sering kali karena banyaknya pencuri yang menyelundupkan barang-barang yang ada di Alfamart, sehingga karyawan yang harus menanggung kerugian tersebut.

Stres yang dialami oleh karyawan Alfamart tentunya memberikan pengaruh kepada kinerja baik positif maupun negatif. Kecerdasan emosional yang dimiliki oleh semua karyawan yang berguna untuk mengendalikan emosi sangat berpengaruh dalam penentuan hasil kinerja yang dihasilkan. Seperti halnya dengan karyawan Alfamart, narasumber mengatakan dampak negatif dari stres kerja yang dialami adalah mereka menjadi merasa malas dalam bekerja seperti ketika mereka harus menata stock opname yang ada digudang untuk ditampilkan di *display*, selain itu mereka juga merasa menjadi malas untuk melakukan pengecekan stock opname dengan *cover* depan produk yang dijual atau dipasarkan. Selain itu, mereka merasa tertekan yang berlebih karena usaha kerja yang mereka lakukan tidak terbayar dengan utuh karena selalu adanya pemotongan gaji.

Narasumber juga mengatakan bahwa pengaruh dari stres berbeda-beda dan tidak selalu negatif, seperti mereka juga mengatakan bahwa mereka menjadi berusaha untuk mencapai target penjualan supaya tidak menggunakan uang pribadi, yang pada akhirnya mereka akan berusaha untuk mencapai target penjualan tersebut.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBI RKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBI RKG.



Selain itu, dengan adanya peraturan NBH/NSB memberikan tanggung jawab kepada karyawan agar dapat lebih bertanggungjawab dalam bekerja.

Penelitian terdahulu yang juga membahas tentang stres kerja dan kecerdasan emosional yaitu dengan judul “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Laju Perdana Indah Di Oku Timur” oleh Putri dan Sahri (2021) mengatakan bahwa terdapat relasi antara tingkat kecerdasan emosional dengan tingkat stres kerja dengan kinerja karyawan sangatlah berpengaruh, adanya relasi yang berdampak positif yang sangat relevan diantara kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan, dan juga adanya relasi positif yang relevan antara stres kerja dengan kinerja karyawan. Selain itu, penelitian terdahulu yang melakukan penelitian terhadap perusahaan retail yaitu seperti penelitian dengan judul “Pengaruh Lingkungan Kerja, Stres Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Indomaret Co Cabang Nangka” oleh Rahmawati et al.c.2021 mengatakan bahwa sering adanya complain yang diterima oleh PT. Indomaret Co Cabang Nangka dari pelanggan. Pelanggan mengatakan bahwa ada perbedaan terkait harga barang yang tertera di rak dengan harga hitungan ketika berada di kasir. Selain itu, kualitas makanan yang dijual juga tidak baik atau tidak segar seperti contohnya dengan buah kupas. Atas kejadian tersebut, adanya dugaan bahwa kinerja karyawan menurun akibat adanya stres kerja, seperti adanya penukaran shift, tidak menerima uang lembur, dan keadaan lingkungan dari tempat kerja yang tidak kondusif. Oleh sebab itu hasil dari penelitian tersebut meyakini yaitu lingkungan dari tempat kerja, stres kerja, dan motivasi kerja diantara ketiga hal tersebut memiliki dampak atau pengaruh yang relevan terhadap kinerja di PT. Indomaret Co Cabang Nangka.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Berdasarkan fenomena yang terjadi diatas dapat terlihat dengan jelas bahwa karyawan Alfamart mengalami stres kerja yang akan berdampak langsung kepada bagaimana kinerja karyawan dan juga bagaimana kecerdasan emosional berperan sebagai pengendali stres yang diduga terjadi kepada karyawan Alfamart. Oleh sebab itu, di dalam penelitian ini penulis akan membahas tentang “Pengaruh Stres Kerja Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Alfamart Wilayah Sumur Batu Jakarta Pusat Dimasa Pandemi Covid-19”.

B. Identifikasi Masalah

Didasari dari pemaparan latar belakang permasalahan di atas, maka dirumuskan identifikasi permasalahan yaitu sebagai berikut:

1. Apakah stres kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan Alfamart wilayah Sumur Batu Jakarta Pusat?
2. Apakah kecerdasan emosional memiliki pengaruh terhadap kinerja pada karyawan Alfamart wilayah Sumur Batu Jakarta Pusat.

C. Batasan Masalah

Dalam menentukan batasan masalah, penetapan kriteria kebijakan-kebijakan luas lingkup hanya meliputi informasi mengenai stres kerja, kecerdasan emosional, dan kinerja karyawan Alfamart wilayah Sumur Batu Jakarta Pusat.

D. Batasan Penelitian

Untuk memudahkan jalannya penelitian yang dilakukan, maka perlu untuk melakukan batasan-batasan terhadap ruang lingkup dari penelitian yang dikaji yaitu sebagai berikut:

1. Subjek penelitian adalah karyawan di Alfamart wilayah Sumur Batu Jakarta Pusat.



2. Penelitian dilakukan pada November 2021 dengan menggunakan metode kuantitatif.
3. Objek penelitian adalah stres kerja, kecerdasan emosional, dan kinerja karyawan Alfamart wilayah Sumur Batu Jakarta Pusat.

© Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

E. Rumusan Masalah

Didasari dari latar belakang mengenai permasalahan, identifikasi masalah, serta Batasan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka didapatkan bahwa rumusan permasalahan dari penelitian ini adalah apakah adanya pengaruh stres kerja dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan Alfamart Wilayah Sumur Batu Jakarta Pusat?

F. Tujuan Penelitian

Terdapat maksud dan tujuan dari adanya penelitian dan pembahasan yang diambil dalam penelitian ini adalah:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja pada karyawan Alfamart wilayah Sumur Batu Jakarta Pusat.
2. Menguji dan menganalisis peran kecerdasan emosional terhadap kinerja pada karyawan Alfamart wilayah Sumur Batu Jakarta Pusat.

G. Manfaat Penelitian

Seiring jalannya penelitian ini maka penelitian diharapkan dapat memberi *feedback* yang baik dan berguna untuk mengembangkan ilmu manajemen sumber



daya manusia serta metode penelitian yang relevan dengan stres kerja, kinerja karyawan, dengan kecerdasan emosional.

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Manfaat Bagi Perusahaan

Adapun yang diharapkan dari penelitian ini akan memberi masukan informasi dan menjadi bahan ide masukan bagi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dan koordinator wilayah pada Alfamart wilayah Sumur Batu Jakarta Pusat sebagai pertimbangan dalam mengambil tindakan selanjutnya dalam mengatasi masalah stres kerja dan kecerdasan emosional dengan hasil kinerja yang diberikan karyawan Alfamart wilayah Sumur Batu Jakarta Pusat.

2. Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya

Secara akademis penelitian ini dapat menjadi panduan atau tambahan ilmu pengetahuan mengenai stres kerja, kecerdasan emotional karyawan terhadap kinerja yang dihasilkan karyawan. Dengan demikian penelitian ini dapat dijadikan sumber penelitian dan hasil penelitian diharapkan dapat menjadi sebagai acuan dasar dalam penelitian berikutnya.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.