



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Indonesia saat ini menempati posisi pertama yang memiliki Produk Domestik Bruto (PDB) paling besar di ASEAN sebesar US\$ 1,32 triliun pada tahun 2022 (Mardiansyah, 2023). Berdasarkan data *International Monetary Fund* (IMF) PDB ASEAN memiliki nilai total sebesar 3,9 Triliun dolar AS atau sekitar 3,65 % dari PDB global (Nuhanisah, 2022). Pencapaian ini didapat melalui berbagai sektor ekonomi yang dimiliki Indonesia salah satunya adalah industri ritel.

Industri ritel merupakan industri yang strategis dalam kontribusinya terhadap perekonomian Indonesia. Dalam konteks global, potensi pasar ritel Indonesia tergolong cukup besar. Industri ritel memiliki kontribusi besar terhadap pembentukan PDB. Sebagai negara yang membangun, angka pertumbuhan industri ritel Indonesia dipengaruhi oleh kekuatan daya beli masyarakat, penambahan jumlah penduduk, dan juga adanya kebutuhan masyarakat akan pemenuhan produk konsumsi. Kehadiran industri ritel modern pada dasarnya memanfaatkan pola belanja masyarakat terutama kelas menengah keatas yang tidak mau berdesak-desakan di dalam pasar tradisional yang biasanya becek atau tidak tertata rapi (Muhdar (2020). Industri ritel dan pusat perbelanjaan menunjukkan perkembangan dari tahun ke tahun. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) yang dirilis pada tahun 2022, pertumbuhan ritel modern hingga tahun 2021 berjumlah 40.377 gerai yang terdiri dari Minimarket sejumlah 38.323 gerai, Supermarket 1.411 gerai, Ritel pom bensin 358 gerai dan Hypermarket 285 gerai Havid (2023). Selain itu Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia dalam Siaran Pers menyatakan ritel menjadi indikator utama untuk melihat bagaimana *leading indicators* makro berjalan. Menguatnya ekonomi

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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.



nasional ditandai dengan capaian pertumbuhan ekonomi pada Q2-2022 yang tumbuh 5,44% (YoY) atau lebih tinggi dibandingkan capaian Q1-2022 yang sebesar 5,01% (YoY). Dilihat dari sisi pengeluaran, pertumbuhan ekonomi tersebut didukung konsumsi rumah tangga yang tumbuh solid sebesar 5,51% dan kinerja ekspor yang tumbuh sebesar 19,74%. *Leading indicator* lain juga mengalami perbaikan seperti Indeks Keyakinan Konsumen (IKK) yang berada pada angka 128,2 per Juni 2020 sehingga menunjukkan optimisme konsumen yang tinggi pada perekonomian nasional. Di samping itu, indikator yang cukup penting lainnya adalah penjualan ritel yang tumbuh tinggi sebesar 15,42% (YoY) (Limseto, 2022). Tren industri ritel yang menaik dari tahun ke tahun berdampak positif bagi lapangan kerja sehingga mengurangi angka pengangguran. Dengan jumlah ritel yang berkembang saat ini tentu sangat butuh sumber daya manusia yang mumpuni dalam menjalankan bisnis ritel yang ada agar terus ada dan berkembang.

Sumber daya manusia dalam sebuah organisasi terdiri dari semua upaya, keterampilan atau kemampuan semua orang yang bekerja dalam suatu organisasi. Beberapa organisasi menyebutnya sumber daya manusia sebagai staf atau tenaga kerja atau tenaga atau karyawan, tapi makna dasar tetap sama. Semua orang yang bekerja untuk sebuah organisasi adalah pekerja. Namun, organisasi dapat memanggil mereka yang melakukan pekerjaan manual sebagai pekerja dan menggambarkan orang lain yang melakukan pekerjaan non-jabatan sebagai staf. Pimpinan sebuah organisasi harus mengelola sumber daya manusia dengan cara yang paling efektif sehingga seorang karyawan mampu bekerja dengan baik demi kepentingan terbaik organisasi dan dalam kepentingan mereka sendiri. Untuk tujuan ini, adalah penting bahwa hubungan personil yang baik perlu diterapkan dengan seluruh tenaga kerja.

Untuk memiliki SDM yang baik, sebuah organisasi harus mempunyai Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang baik juga dalam mengelola SDM yang ada di



organisasi tersebut. Rahardjo (2022) berpendapat peran MSDM telah berkembang dan diperkuat oleh minat yang lebih besar yang ditunjukkan dalam masalah hubungan manusia oleh para spesialis seperti ilmuwan perilaku, insinyur industri, psikolog sosial, penasihat perburuhan dan hukum, teknologi industri dan komputer - yang semuanya penelitiannya telah memperkaya pengetahuan. Bidang manajemen SDM, fungsinya berubah sifatnya menjadi luas dan kemanusiaan. MSDM yang ideal bukanlah pengambil keputusan, bukan juga pengumpul tanggung jawab, tetapi seorang penasihat untuk membantu manajemen lini membuat keputusan personel yang lebih handal. Di perusahaan mana pun, orang-orang inilah yang menentukan iklim personel untuk seluruh organisasi. Jika SDM mendapat memenuhi tantangan peran staf, dia akan memberikan kontribusi paling efektif untuk industri.

Sumber daya manusia yang berkualitas dan terampil adalah salah satu modal yang harus dimiliki perusahaan untuk mencapai tujuan. Sumber daya manusia dituntut untuk terus-menerus mampu mengembangkan kemampuan dirinya secara proaktif. Dalam aspek sumber daya manusia yang perlu diperhatikan salah satunya adalah keterampilan dan kemampuan karyawan, kapabilitas manajemen serta keterkaitannya dengan strategi sumber daya manusia untuk mencapai kinerja yang tinggi. Upaya yang dilakukan dalam mewujudkan kinerja yang tinggi, perlu dilandaskan pada salah satu diantaranya yaitu pendekatan psikologis dan organisasi. Pendekatan ini adalah pendekatan terhadap kepribadian dan kecerdasan dari aspek manusia di dalam sebuah perusahaan Feranza (2022).

Indarti dalam hasil penelitiannya menyatakan pendekatan kepribadian adalah diantara salah satu faktor psikologi yang dapat mempengaruhi kinerja. Kepribadian memberikan panduan umum yang mengarahkan kepada kinerja yang efektif Octavia (2020). Terdapat banyak penelitian terdahulu yang dilakukan untuk mengkaji lebih dalam mengenai



faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, sebagaimana yang dilakukan oleh Dumondor *et. al* (2022), Montolalu *et. al* (2018), Akbar dan Yudiarso (2020). Meskipun banyak penelitian yang telah dilakukan tetapi hasilnya masih belum konsisten. Selaras dengan penjelasan teoritis tentang pengaruh kepribadian dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan, masih terdapat beberapa penelitian yang menunjukkan hasil yang belum jelas. Berikut perbedaan pendapat dari beberapa peneliti terdahulu dapat dilihat pada Tabel 1.1.

**Tabel 1.1**  
**Research GAP Terkait Kepribadian dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan**

Research GAP	Peneliti	Temuan
Ditemukan perbedaan pendapat tentang pengaruh kepribadian dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan	Rosalia V. N. Dumondor, Willem J. F. A. Tumbuan, Rita N. Taroreh (2022)	Mengatakan bahwa Kepribadian dan Kecerdasan Emosional berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan.
	R. Montolalu., L. Kawet., Olivia Nelwan (2018)	Mengatakan bahwa Kepribadian berpengaruh Negatif terhadap Kinerja Karyawan.
	Ridha Akbar, Ananta Yudiarso (2020)	Mengatakan bahwa Kecerdasan Emosional tidak berpengaruh/kurang signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Sumber: Hasil Olah Data, 2023

Berdasarkan pada Tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa penelitian yang dilakukan oleh Dumondor, *et. al.* (2022) membuktikan bahwa Kepribadian dan Kecerdasan Emosional berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan. Kemudian menurut Montolalu, *et. al.* (2018) membuktikan bahwa Kepribadian berpengaruh negatif terhadap Kinerja Karyawan. Berbeda dengan Akbar dan Yudiarso (2020) yang membuktikan bahwa Kecerdasan Emosional tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Dari Research GAP tersebut dapat disimpulkan bahwa masih diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai kepribadian dan kecerdasan emosional, sehingga hasil dari penelitian ini bisa menutupi kekurangan dari penelitian terdahulu.

Menjalankan sebuah pengelolaan organisasi yang berorientasi bisnis atau profit tentunya perilaku kerja yang baik harus menjadi perhatian, karena aspek sumber daya

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
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.



manusia dan perilaku dalam organisasi akan menimbulkan dampak positif maupun negatif bagi kinerja karyawan di perusahaan tersebut. Kelangsungan hidup suatu organisasi tergantung pada kinerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Pencapaian tujuan organisasi menjadi kurang efektif apabila banyak karyawannya tidak berprestasi. Menurut Bangun dalam Putri (2019) “Kinerja (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*). Suatu pekerjaan mempunyai persyaratan tertentu untuk dapat dilakukan dalam mencapai tujuan yang disebut juga sebagai standar pekerjaan (*job standard*)”.

Kinerja karyawan memiliki peranan penting bagi perusahaan, karena keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya ditentukan oleh kinerja karyawan. Apabila kinerja yang ditampilkan karyawan rendah, maka mengakibatkan perusahaan dalam mencapai tujuannya menjadi terhambat. Tetapi, apabila kinerja yang ditampilkan karyawan tinggi, maka perusahaan dalam mencapai tujuannya akan menjadi mudah. Oleh karena itu, supaya kinerja karyawan tinggi dan tujuan perusahaan berhasil tercapai, maka perusahaan harus mampu untuk mendorong karyawannya agar selalu meningkatkan kinerjanya.

Salah satu faktor penentu sebuah keberhasilan kinerja suatu organisasi dapat dilihat dari pengelolaan sumber daya manusia dan perilaku seseorang yang menjalankan atau menyelesaikan berbagai macam aspek manajemen perusahaan yaitu sumber daya manusia berfokus pada kepribadian individu seseorang. Pada diri seorang karyawan memiliki perilaku kerja yang mampu memperkirakan dan mengontrol perilaku kerja yang baik maupun yang buruk dalam dirinya, sehingga kemampuan tersebut mampu menciptakan sebuah keberhasilan dalam mencapai kinerja yang baik.

Pengembangan sumber daya manusia di dalam sebuah perusahaan, ada tipe kepribadian karyawan yang berbeda – beda. Perbedaan ini harus dikelola sedemikian rupa



agar memiliki kesamaan dan menuju pada kepribadian perusahaan untuk mewujudkan tujuan tersebut. Menurut *Kotler* dan *Amstrong* dalam *Andrianto* (2020) menjelaskan bahwa kepribadian (*personality*) mengacu pada karakteristik psikologi yang relative konsisten dan bertahan lama terhadap lingkungan orang itu sendiri. Selain itu, kepribadian juga menghadirkan pola tertentu yang memberi keunikan dan membedakan masing-masing individu.

Kepribadian merupakan sesuatu hal yang penting dalam proses sosial. Menurut *Carl Gustav Jung* dalam *Purba* (2021) kepribadian terbagi menjadi *Introvert* dan *Ekstrovert*, seorang *introvert* memiliki pemahaman yang baik terhadap pribadi sendiri yang berhubungan dengan semua persepsi yang bersifat individu. Berbeda dengan orang yang memiliki kepribadian *ekstrovert* lebih mampu menyampaikan apa yang dirasakan dalam berbagai situasi dan orang *ekstrovert* ini lebih aktif dalam melakukan interaksi dengan orang sekitar.

Fenomena tentang Kepribadian *Introvert* dan *Ekstrovert* seperti yang kita ketahui bahwa dalam suatu perusahaan setiap karyawan memiliki kepribadian yang berbeda-beda sehingga hal ini dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam bekerja. Dalam meningkatkan kinerja karyawan *PT. Indomarco Prismatama* perlu untuk meningkatkan kesejahteraan, memperhatikan perilaku dan kepribadian, serta memperhatikan kualitas kemampuan karyawannya.

Pencapaian semua itu pasti terdapat masalah yang harus dihadapi, masalah yang harus dihadapi perusahaan berhubungan dengan kinerja diantaranya adalah hasil kerja karyawan terlihat masih ada yang mengalami penurunan dalam mencapai target kerja. Ada juga masalah yang berhubungan dengan kemampuan dan kepribadian diantaranya adalah masih adanya hambatan dalam pemecahan masalah dalam bekerja, masih ada karyawan



yang belum sepenuhnya mampu beradaptasi dengan pekerjaannya, masih ada keterampilan karyawan yang berbeda dengan kebutuhan kerja, ada yang tidak senang berada ditengah orang banyak, dan menjauhkan diri dari kejadian-kejadian disekitar kantor..

Karyawan ketika melakukan pekerjaannya dituntut untuk dapat berinteraksi dengan orang lain sesuai dengan klasifikasi pekerjaannya. Secara pasti karyawan akan berinteraksi dengan rekan kerja, pimpinan, maupun klien dari perusahaan. Karena perbedaan kepribadian ini sering kali terjadi adanya miss komunikasi yang akan menghambat kinerja. Disinilah akan terlihat perbedaan setiap karyawan sebagai individu dalam menghadapi masalah tersebut. Tipe dan jenis kepribadian karyawan secara langsung maupun tidak langsung akan mempengaruhi sikap dan perilaku karyawan dalam menghadapi setiap masalah yang muncul maupun tugas yang diberikan Saraswati (2019).

Selain dari kepribadian, kecerdasan emosional juga dapat memberi pengaruh pada kinerja karyawan. Menurut Goleman dalam Nurhasanah (2018) kinerja karyawan tidak hanya dilihat dari kemampuan kerja yang sempurna. Akan tetapi seseorang yang cerdas secara emosional akan mampu mengenali dan mengelola emosi diri, memotivasi dirinya, mengenali emosi orang lain dan membina kerja sama yang baik dengan orang lain.

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang dalam memonitoring perasaan dan emosinya baik pada dirinya maupun orang lain, seterusnya mampu membedakan dua hal itu dan kemudian menggunakan informasi itu untuk membimbing pikiran dan tindakannya selanjutnya. Seseorang dengan kecerdasan emosional yang memiliki perkembangan baik berkemungkinan besar akan berhasil dalam kehidupannya karena mampu menguasai kebiasaan berfikir yang mendorong produktivitas. Sebagaimana menurut Agustian (2018) menjelaskan bahwa banyak orang di sekitar kita memiliki kecerdasan otak saja, memiliki gelar tinggi, belum tentu sukses berkiprah dalam pekerjaan.



Program pendidikan biasanya menyuguhkan hanya berpusat pada kecerdasan akal atau intelektual, padahal diperlukan pula bagaimana mengembangkan kecerdasan emosi seperti ketangguhan, inisiatif dan optimisme dan kemampuan beradaptasi. Selain itu, begitu banyak orang berpendidikan yang tampak begitu menjanjikan mengalami kemacetan dalam karirnya, bahkan lebih buruk lagi mereka tersingkir akibat rendahnya kecerdasan emosional.

PT. Indomarco Prismatama adalah jaringan ritel terkemuka di Indonesia yang menyediakan kebutuhan pokok dan kebutuhan sehari-hari. Untuk memenuhi tujuan ini, beberapa perwakilan dialokasikan untuk memperhatikan dan meneliti perilaku pengeluaran individu. Akhirnya adalah bahwa orang akan lebih sering memilih berbelanja di toko modern tergantung pada alasan di balik penentuan total item nilai, biaya positif dan serius, dan iklim yang menyenangkan. Dilihat dari tipe kepribadian karyawan di PT. Indomarco Prismatama yaitu adanya kepribadian yang berbeda-beda pada setiap orang. Dengan adanya kepribadian yang berbeda-beda ini tentunya menjadi salah satu masalah yang harus dihadapi perusahaan. Adanya hambatan dalam berkomunikasi pada rekan kerja atau klien terkait masalah pekerjaan maupun yang belum sepenuhnya mampu beradaptasi dengan pekerjaannya. Padahal dalam dunia kerja karyawan dituntut untuk dapat berinteraksi dengan orang lain sesuai dengan klasifikasi pekerjaannya. Selain Tipe Kepribadian Kecerdasan Emosional juga menjadi salah satu faktor kinerja yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Indomarco Prismatama. Faktanya bahwa banyak orang di sekitar kita memiliki kecerdasan otak saja, memiliki gelar tinggi, belum tentu sukses dalam dunia pekerjaan. Karena kecerdasan emosional ini tentang bagaimana kita mampu atau merasakan kesadaran diri dalam diri kita sendiri seperti inisiatif, optimisme dan kemampuan beradaptasi.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul penelitian “ Pengaruh Kepribadian Introvert dan Kecerdasan Emosional Terhadap kinerja karyawan PT. Indomarco Pristama”.





## B. Identifikasi Masalah

Didasari dari yang telah diuraikan pada bagian latar belakang, sehingga dilakukan identifikasi terhadap permasalahan yang didapatkan yaitu:

1. Apakah kepribadian introvert memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan perusahaan ritel?
2. Apakah kecerdasan emosional memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan perusahaan ritel?

## C. Batasan Masalah

Didasari dari latar belakang dan juga identifikasi permasalahan di atas, maka dalam penelitian ini dilakukan pembatasan agar tidak terjadi perluasan lingkup penelitian, diantaranya yaitu:

1. Apakah kepribadian introvert memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan perusahaan ritel?
2. Apakah kecerdasan emosional memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan perusahaan ritel?

## D. Batasan Penelitian

Didasari dari ditentukannya batasan masalah di atas maka kemudian dilakukan pertimbangan mengenai batasan lainnya, maka penelitian ini juga akan dibatasi dengan sebagai berikut:

1. Objek penelitian yaitu Kepribadian Introvert, Kecerdasan Emosional dan Kinerja Karyawan PT. Indomarco Prismatama.
2. Subjek penelitian yaitu karyawan yang bekerja di PT. Indomarco Prismatama.
3. Wilayah penelitian ini adalah pada PT. Indomarco Prismatama.
4. Periode penelitian dilakukan dari Bulan Januari sampai dengan Juli 2023.



## E. Rumusan Masalah

Didasari penguraian latar belakang permasalahan, sehingga ditentukan perumusan permasalahan pada penelitian ini yaitu:

1. Apakah kepribadian introvert berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Indomarco Pristama?
2. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Indomarco Pristama?

## F. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepribadian introvert terhadap kinerja karyawan PT. Indomarco Pristama.
2. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan PT. Indomarco Pristama.

## G. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan (PT. Indomarco Pristama)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmu terkait manajemen sumber daya manusia dan dapat memberikan manfaat kepada perusahaan.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis agar dapat mengimplementasikan pengetahuan tentang kinerja karyawan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenai tipe kepribadian, kecerdasan emosional dan kinerja karyawan.

**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. 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.