

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Dalam beberapa tahun terakhir perusahaan ritel modern berkembang dengan pesat, sejalan dengan kemajuan teknologi dan pertumbuhan ekonomi di era globalisasi (Hartati, 2023). Di Indonesia usaha di bidang ritel bukanlah hal yang baru lagi dalam dunia perdagangannya, walaupun usaha di bidang ritel ini sudah cukup lama berjalan di negara-negara maju (Deil, 2013). Peningkatan bisnis ritel pada negara Indonesia ini, dibuktikan dengan jumlah gerai yang semakin meningkat, pada tahun 2021 jumlah gerai ritel sebanyak 3,61 juta dan pada tahun 2022 mengalami peningkatan dengan jumlah gerai ritel sebanyak 3,98 juta (Rizaty, 2023). Meningkatnya jumlah bisnis ritel ini berusaha menarik minat pelanggan dengan harapan bisa memimpin pasar, yang mengakibatkan persaingan semakin ketat dalam bisnis ritel, biasanya perkembangan usaha ritel ini terjadi di kota-kota besar Indonesia, seperti Jakarta, Surabaya, Makassar, Bandung, Medan, dan Palembang (Taslim & Kasih, 2023). Selain kota-kota besar tersebut kota Yogyakarta merupakan salah satu kota dengan pertumbuhan ritel modern yang cukup pesat, terlihat dengan jumlah gerai yang mengalami peningkatan terus menerus (Ardiyansyah & Sigit, 2023).

Menurut Adji, dkk (2016) bisnis ritel adalah kegiatan yang melibatkan penjualan produk atau layanan kepada calon konsumen tanpa jumlah pembelian minimum yang tidak ditetapkan, yang dikenal sebagai

penjualan eceran. Kemudian menurut Chaniago, dkk (2019) bisnis ritel bermanfaat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menyediakan barang-barang dan jasa untuk keperluan pribadi maupun umum bagi masyarakat secara keseluruhan. Hal yang sama diungkapkan oleh Sunyoto & Mulyono (2022) ritel adalah suatu aktivitas bisnis yang melibatkan penjualan barang dan jasa kepada konsumen untuk kebutuhan pribadi, keluarga, dan rumah tangga. Di Indonesia, usaha ritel dapat dikelompokkan menjadi 2 kategori utama, yaitu ritel tradisional (konvensional) dan ritel modern (kontemporer) (Purnomo, dkk., 2013).

Saat ini perusahaan ritel terbesar yang menguasai industri ritel modern Indonesia adalah Indomaret dan Alfamart (Ariyana & Susila, 2021). Kemudian dalam penelitian Angelia (2022) yang mengungkapkan kesuksesan utama dari bisnis ritel tidak hanya ditentukan dari angka penjualan atau keuntungan, melainkan dipengaruhi juga dari nilai konsumen, kepercayaan konsumen yang tinggi akan menciptakan loyalitas pelanggan, yang akan mendorong mereka untuk terus membeli produk atau jasa dari tempat yang sama dan enggan beralih ke produk atau perusahaan lainnya. Berdasarkan laporan Retail rankings 2021 ada beberapa perusahaan ritel dengan jumlah nilai konsumen tertinggi di negara Indonesia, Indomaret terletak pada posisi tertinggi dengan skor indeks 42,9 %, kemudian Alfamart terletak pada posisi kedua dengan skor indeks 37,5, dan Gramedia terletak pada posisi ketiga dengan skor indeks 27,4 (Ramadila, 2021). Jumlah perusahaan ritel pada tahun 2023 bulan Juni, Indomaret di Indonesia

memiliki sebanyak 21.890 toko, sementara Alfamart di Indonesia memiliki sebanyak 18.435 toko (Nurdiana, 2023).

Ciri khas utama dari ritel modern meliputi manajemen yang modern, penggunaan teknologi modern, modal yang kuat, penetapan harga yang tetap, fasilitas modern, pilihan pembayaran menggunakan kartu kredit, kartu debit, atau *e-money*, prinsip swalayan, seringkali menawarkan beragam promosi, diskon, dan hadiah, umumnya dikelola oleh pihak swasta, terutama tersebar di daerah perkotaan, bangunan yang umumnya bersih dan terawat dengan baik, serta menargetkan konsumen dari kalangan menengah ke atas (Purnomo, dkk., 2013). Sejalan dengan penelitian OCBC (2022) ritel modern mempunyai beberapa ciri diantaranya yaitu tata ruang yang nyaman, berkualitas, efisien, dan lengkap, mampu menerapkan industrialisasi jasa serta konsumen dapat mencari kebutuhannya sendiri, selain ciri tersebut ritel modern juga mempunyai kelebihan dengan tempat yang bersih dan nyaman, meningkatkan produk domestik bruto atau PDB, produk yang berkualitas, juga memiliki berbagai pekerjaan untuk karyawan yang relatif banyak. Menurut Rizaldi (2020) karyawan merupakan kekayaan utama perusahaan, tanpa adanya karyawan kegiatan tidak akan terlaksana karena karyawan berperan aktif dalam proses dan tujuan perusahaan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), karyawan adalah seseorang yang melakukan pekerjaan di suatu perusahaan, yang kemudian mendapatkan penghasilan berupa upah. Aditya (2022) menyatakan

karyawan ialah seseorang yang bertugas sebagai pekerja dari suatu perusahaan untuk melakukan operasional dan di gaji. Menurut Rizaldi (2020) karyawan adalah setiap orang yang masuk ke dalam usia kerja berkisar 15 hingga 64 tahun, atau seluruh orang pada suatu negara yang memproduksi barang dan jasa jika ada permintaan tenaga yang akan di produksi sendiri dan jika mereka mau berpartisipasi dalam aktivitas tersebut. Setiap orang yang menyediakan jasa (tenaga maupun pikiran) yang kemudian mendapatkan balas jasa atau kompensasi dengan besar yang telah ditentukan terlebih dahulu adalah seorang karyawan (Hasibuan, 2002). Berdasarkan beberapa pengertian yang dikemukakan oleh para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa karyawan adalah setiap seseorang yang memasuki usia kerja dan bekerja dengan memberikan jasanya baik dalam bentuk tenaga maupun pikiran pada suatu perusahaan, yang kemudian memperoleh balasan jasa berupa upah / gaji atau kompensasi.

Menurut Badan Pusat Statistik Nasional (BPS Nasional), jumlah karyawan di Indonesia berdasarkan Survei Angkatan Kerja Nasional (Sakernas) pada Agustus 2023 sebanyak 147,71 juta orang, naik 3,99 juta orang dibanding Agustus 2022, Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK) naik sebesar 0,85 persen poin dibanding Agustus 2022. Sementara itu survei Badan Pusat Statistik D.I. Yogyakarta, pada Agustus 2023, jumlah angkatan kerja di D.I. Yogyakarta sebanyak 2,22 juta orang, Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK) sebesar 74,08 persen, mengalami peningkatan 1,48 persen poin dibandingkan Agustus 2022. Beberapa lapangan pekerjaan

mengalami peningkatan persentase penerimaan tenaga kerja terutama pada Pertanian, Kehutanan, dan Perikanan meningkat sebesar 1,71 persen poin, penyediaan akomodasi makan dan minum meningkat sebesar 1,01 persen poin, serta Perdagangan besar dan eceran meningkat sebesar 0,98 persen poin (BPS D.I Yogyakarta, 2023).

Sebagian besar karyawan berada dalam rentang usia 19 hingga 30 tahun (Putra, dkk., 2018). Menurut Nabila, dkk (2023) orang dengan rentang usia 19 hingga 28 tahun termasuk ke dalam kategori usia generasi Z. Pada hasil survei yang dilakukan oleh *Great Place To Work Australia*, karyawan yang paling banyak bekerja di industri ritel adalah generasi Z (Hastwell, 2021). Hal ini dapat dibuktikan dengan salah satu perusahaan ritel terbesar, yaitu PT. Indomarco Primatama (Indomaret) yang berkembang di Indonesia menetapkan syarat usia maksimal 25 tahun untuk beberapa posisi dalam informasi karir karyawannya (PT. Indomarco Primatama, 2024).

Pada penelitian Armanda, dkk (2023) generasi Z merupakan orang yang terlahir pada tahun 1997 hingga tahun 2012, generasi yang bertumbuh di lingkungan yang tidak pasti dan kompleks dalam menentukan pandangannya terhadap suatu pekerjaan, pembelajaran dan kehidupannya, kemudian didalam penelitian ini juga menyatakan bahwa karyawan generasi muda lebih cenderung berperan aktif dalam merencanakan dan menjalankan karirnya. Semakin cepat perusahaan menyiapkan pengelolaan generasi Z maka semakin baik posisi generasi Z untuk bersaing di pasar tenaga kerja yang semakin kompetitif (DeRosa, 2018). Oleh karena itu, jika perusahaan

gagal untuk memberikan kesempatan kepada generasi Z dalam memanfaatkan keahliannya, dapat menyebabkan tingginya ketidakpuasan pada generasi Z (Kusumawati, dkk., 2021). Sehingga generasi Z lebih cenderung memilih untuk beralih dari satu pekerjaan ke pekerjaan lain atau di sebut dengan *turnover* (Purba & Ananta, 2018). Generasi Z kurang menyukai peraturan yang rumit, sehingga mereka tidak segan untuk meninggalkan pekerjaannya jika aturan perusahaan tidak sesuai dengan keinginan mereka, hal ini menyebabkan tingkat *turnover* tinggi pada generasi Z menurut Wijoyo (dalam Kusumawati, 2021). Penyebab utama terjadinya berpindah-pindah kerja atau *turnover* adalah stres kerja, meskipun telah dilakukan peningkatan kepemimpinan dan keinginan karyawan untuk setia pada perusahaan belum tentu menurunkan *turnover* jika telah terjadi stres pada karyawan (Novitasari, 2020). Hal tersebut didukung oleh Sutardi, dkk (2020) yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover* pada karyawan. Selain itu menurut Borysenko (2018) persepsi akan lingkungan kerja yang sangat kompetitif, jam kerja yang lama, dan waktu yang singkat untuk menyelesaikan tugas pekerjaan juga merupakan dampak terjadinya stres di tempat kerja.

Berdasarkan survei yang telah dilakukan *State of the Global Workspace Report* dari Gallup pada tahun 2022 terhadap 160 negara, kurang lebih 122.000 pekerja di seluruh dunia sebanyak 44% pekerja seringkali merasakan stres. Selain itu, menurut Nariswari (2023) sebanyak 26%

karyawan pada negara Indonesia mengalami stres di kehidupan sehari-harinya. Dilanjutkan oleh penelitian Makal, dkk (2022) sebagian besar subjek atau sebanyak 57,7% berada pada kelompok usia 18-25 tahun mengalami stres. Kemudian pada penelitian Awalia, dkk (2021) yang menunjukkan bahwa sebanyak 37 subjek berjenis kelamin perempuan terdapat 10 subjek atau sebanyak 18,9% mengalami stres kerja ringan dan 27 subjek atau sebanyak 50,9% mengalami stres kerja berat, hal ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh antara jenis kelamin dengan stres kerja.

Berdasarkan wawancara awal yang telah dilakukan pada 8 April 2024 terhadap 5 karyawan wanita di perusahaan jaringan pengecer waralaba Yogyakarta yang berada pada beberapa toko, karyawan tersebut mengaku sering merasakan sakit kepala, sakit badan dan kelelahan karena melakukan pekerjaan. Banyak pekerjaan yang mereka lakukan secara terus menerus, pekerjaan tersebut berupa menyusun laporan keuangan atau laporan barang yang datang dan yang di return, tidak hanya menyusun laporannya akan tetapi mereka juga melakukan return barang, display barang di etalase, membersihkan toko dan lain sebagainya. Selain itu, karyawan juga menyampaikan bahwa terkadang mereka merasa kesal dengan rekan kerjanya dikarenakan terkadang ada karyawan lain yang datang tidak tepat waktu sehingga pekerjaan yang seharusnya dikerjakan oleh rekannya tersebut di serahkan pada karyawan yang datang lebih awal, hal ini membuat mereka merasa kelelahan karena banyak melakukan aktivitas

tambahan. Tidak hanya itu seringkali toko kedatangan konsumen yang ramai dan konsumen meminta untuk dilayani secara cepat tanpa melihat kondisi toko seperti apa, beberapa konsumen juga terkadang menyampaikan kalimat yang kurang pantas kepada karyawan toko karena tidak sabar, karena hal itu muncul beberapa masalah yang membuat emosi dan kesabaran dari para karyawan terkuras. Akibat dari kondisi pekerjaan yang dialami oleh para karyawan tersebut, membuat dirinya lelah, dan memendam amarah di tempat kerja, ketika pulang mereka lebih sering melampiaskannya kepada orang lain terutama orang terdekat seperti keluarga atau pacarnya, hal ini membuat mood dalam dirinya selalu berubah dan mengalami stres dalam bekerja. Maka dari itu, penelitian tentang tenaga kerja wanita generasi Z ini penting untuk dilakukan, karena subjek berjenis kelamin perempuan memiliki tingkat stres lebih tinggi dibandingkan subjek berjenis kelamin laki-laki (Hanan, dkk., 2024).

Stres kerja menurut Lovibond & Lovibond (1995) merupakan timbulnya emosi yang disebabkan oleh peristiwa menekan dalam kehidupan seseorang, sehingga seseorang akan cenderung menjadi lebih mudah marah, sulit untuk menenangkan diri, dan tidak sabar menghadapi berbagai macam situasi. Kemudian stres kerja menurut (Robbins & Judge, 2015) adalah keadaan berubah-ubah yang muncul saat seseorang menghadapi situasi, tuntutan, atau sumber daya tidak menyenangkan sebagai respons terhadap lingkungan sekitarnya. Ada beberapa aspek stres kerja menurut Robbins (2007) diantaranya adalah fisiologi, psikologis dan perilaku. Stres bereaksi

dalam tubuh manusia terhadap suatu rangsangan, baik yang berasal dari luar maupun dari dalam tubuh manusia, yang dapat menimbulkan berbagai macam dampak merugikan, salah satunya adalah menurunnya kesehatan, berkaitan dengan pekerjaan, semua dampak dari stres akan tertuju pada menurunnya performansi, efisiensi, dan produktivitas kerja (Fitri, 2013).

Menurut Beehr & Newman (1978) dampak yang akan terjadi jika stres tersebut tidak segera diatasi adalah, pertama dari segi psikologis, akan timbul kebingungan, kecemasan, ketegangan, mudah frustrasi, ketidakpuasan dalam bekerja, kebosanan, kelelahan mental, dan hilangnya konsentrasi, kedua dari segi fisiologis mengalami peningkatan sekresi dan hormon stres, peningkatan denyut jantung, gangguan tidur, rusaknya fungsi imun tubuh, dan kelelahan secara fisik, kemudian yang ketiga dari segi perilaku seseorang akan menunda, menurunnya prestasi, menurunnya produktivitas dalam bekerja, menghindari pekerjaan, absen dari pekerjaan, menurunnya kualitas hubungan interpersonal, dan pola makan tidak teratur. Setiap karyawan memiliki tingkat stres yang berbeda-beda, ketika seorang karyawan mengalami stres kerja, seringkali mengakibatkan hasil pekerjaan tidak dilakukan secara maksimal (Pertiwiningsih & Puspasari, 2014). Menurut Robbins dan Judge (2008) stres kerja disebabkan oleh beberapa faktor yang dapat menjadi sumber dari stres, yaitu faktor lingkungan, faktor organisasional, dan yang terakhir faktor individu.

Stres tidak selalu berdampak negatif (*distress*) akan tetapi, juga dapat berdampak positif (*eustress*) pada masing-masing individu (Yulia & Octaviani, 2015). Adanya perbedaan dampak stres, dapat disebabkan oleh adanya perbedaan karakteristik masing-masing individu, perbedaan tersebut akan menentukan tanggapan individu terhadap stimulus yang telah menjadi sumber stres, hal ini membuat setiap individu memiliki tanggapan yang berbeda-beda meskipun stimulus yang menjadi sumber stresnya sama (Ismiati, 2015). Individu yang memiliki kepribadian optimis ketika berhadapan dengan permasalahan, akan berusaha untuk mengatasi hambatan dan memiliki kemungkinan untuk terhindar dari stres, kepribadian optimis ini akan memberikan motivasi untuk memaksimalkan kemampuan yang dimiliki individu dalam menyelesaikan permasalahan atau beban yang sedang di hadapi (Nastasia & Rinaldi, 2022). Salah satu faktor yang mempengaruhi stres kerja adalah resiliensi (Suwenten, 2020). Resiliensi merupakan kemampuan yang dimiliki individu untuk mengelola emosi, kemampuan bertahan, tidak mudah menyerah dalam menghadapi situasi yang penuh tekanan, terus berusaha beradaptasi dengan lingkungan dan terus bangkit dari situasi yang tidak baik ke situasi yang lebih baik (Prasetyo & Farhanindya, 2021).

Menurut Mcewen (2011) resiliensi merupakan kemampuan individu untuk bertahan pada situasi yang sedang dihadapinya dan mengatasi kesulitan dari situasi yang tidak menyenangkan, kemudian mampu untuk beradaptasi pada perubahan dan ketidakpastian. Kemudian menurut Connor

& Davidson (2003) resiliensi adalah kualitas pribadi yang membuat seseorang bisa menghadapi dan mengatasi kesulitan serta tekanan dalam kehidupannya sehari-hari. Ada beberapa aspek resiliensi menurut Connor & Davidson (2003) diantaranya adalah *Reflects the notion of personal competence, high standards, and tenacity. Corresponds to trust in one's instincts, tolerance of negative affect, and strengthening effects of stress. Relates to the positive acceptance of change, and secure relationships. Was related to control. To spiritual influences.* Menurut Uyun (2012) mampu mempertahankan perasaan positif, kesehatan dan energi, percaya secara optimal pada diri sendiri, berkembangnya harga diri, memiliki konsep diri, dan memiliki kemampuan dalam memecahkan masalah adalah individu yang memiliki tingkat resiliensi yang tinggi.

Menurut Hanan, dkk (2024) terdapat hubungan yang signifikan ke arah positif antara resiliensi dan stres kerja pada karyawan ritel berjenis kelamin perempuan. Mempunyai arti bahwa, ketika tingkat resiliensi tinggi maka tingkat stres kerja tinggi, sebaliknya jika tingkat resiliensi rendah maka tingkat stres kerja rendah (Hanan, dkk., 2024). Namun, perempuan cenderung memiliki tingkat stres kerja yang lebih tinggi dibandingkan dengan laki-laki, hal ini terjadi dikarenakan pada umumnya perempuan lebih mengutamakan perasaannya dalam menghadapi suatu hal dari pada laki-laki yang lebih mengutamakan logikanya (Hanan, dkk., 2024).

Pada penelitian yang dilakukan oleh Hanan, dkk (2024) terhadap hubungan antara resiliensi dengan stres kerja pada karyawan ritel generasi

Z di Surabaya, dalam memenuhi tuntutan pekerjaan, karyawan tidak selalu bekerja dengan situasi yang nyaman, karyawan sering merasa kelelahan karena tuntutan pekerjaan, hal tersebut terjadi karena seringkali atasan meminta untuk melakukan pekerjaan terus menerus tanpa melihat kondisi lapangan seperti apa, kemudian terkadang ada beberapa konsumen yang menuntut untuk dilayani secara cepat dan melemparkan kata atau kalimat yang kurang pantas, namun karyawan tetap harus melayani konsumen dengan baik, hal ini yang membuat karyawan mengalami stres dalam pekerjaan. Kemampuan untuk mengatasi hambatan yang mengakibatkan stres kerja disebut dengan resiliensi, pada penelitian Hanan, dkk (2024) terdapat hubungan yang signifikan ke arah positif antara resiliensi dan stres kerja pada karyawan ritel berjenis kelamin perempuan. Mempunyai arti bahwa, ketika tingkat resiliensi tinggi maka tingkat stres kerja tinggi, sebaliknya jika tingkat resiliensi rendah maka tingkat stres kerja rendah (Hanan, dkk., 2024).

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, penulis mengajukan rumusan masalah apakah ada hubungan positif antara resiliensi dengan stres kerja pada karyawan ritel wanita generasi Z di Yogyakarta.

B. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan positif antara resiliensi dengan stres kerja pada karyawan ritel wanita generasi Z di Yogyakarta.

2. Manfaat

- a. Manfaat teoritis adalah untuk pengembangan psikologi pada umumnya, terutama untuk Psikologi Industri dan Organisasi tentang hubungan antara resiliensi dengan stres kerja pada karyawan ritel wanita generasi Z.
- b. Manfaat praktisnya adalah untuk memberikan informasi pada karyawan wanita agar lebih meningkatkan resiliensi supaya dapat mengurangi tingginya stres kerja.