

## **BAB 1**

### **PENDAHULAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Persaingan sektor ekonomi yang ketat menghadapkan perusahaan perlu memiliki daya saing yang kuat sehingga dalam perkembangannya diperlukan Sumber Daya Manusia (SDM) yang unggul (Siregar, 2020). Dengan SDM yang unggul maka perusahaan memiliki daya saing untuk menghadapi tantangan dan implikasinya. Proses ini diperlukan oleh perusahaan supaya mampu merangkul perubahan dan memenangkan persaingan. Tanpa adanya sumber daya manusia yang unggul, aset perusahaan seperti uang, sistem, dan fasilitas tidak dapat memberikan hasil yang positif (Sihite, 2017). Perlunya sumber daya manusia bagi perusahaan membuat karyawan berperan penting dalam kemajuan dan keberhasilan perusahaan tersebut. Karena karyawan menjadi tokoh utama sebagai pelaksana kebijakan dalam berbagai aktivitas perusahaan (Septianto, 2010).

Ketatnya persaingan ekonomi di era globalisasi, membuat banyak bisnis baru yang bermunculan guna bersaing menciptakan produk-produk unggulan, terutama dalam bidang kuliner. Bidang kuliner yang paling menjamur saat ini didominasi dari sektor *food and beverage*, salah satunya adalah bisnis *coffee shop* (Oktapriana, 2021). Menurut Wiktionary (2010) *coffee shop* dapat dimaknai sebagai kafe yang menjual kopi sebagai sajian utama dan minuman jenis lainnya serta berbagai macam cemilan. Pertumbuhan industri *coffee shop* adalah peluang bisnis yang sangat menjanjikan untuk dijalankan, tetapi

dalam menjalankan bisnis *coffee shop* pengusaha memiliki tantangan dengan pesatnya pertumbuhan bisnis tersebut sehingga masing-masing perusahaan *coffee shop* harus mengembangkan ide dan strategi yang dimiliki agar dapat bersaing di industri ini (Wahyudi A, 2020). Dari banyaknya jenis usaha makanan dan minuman, kopi adalah minuman yang paling diminati pembeli karena adanya variasi rasa dan peningkatan konsumsi kopi yang cukup signifikan. Dari hal tersebut, lalu mendorong banyak kemajuan di sektor UMKM yang memanfaatkan kopi menjadi bisnis, mulai dari bisnis *coffee shop* ternama sampai *coffee shop* yang baru merintis (Adelina, M., 2022).

Gerakan pertumbuhan ini didukung oleh riset yang dilakukan salah satu *coffee shop* nasional terbesar Toffin. Dalam situs resminya dinyatakan bahwa nilai pasar dari bisnis *coffee shop* ini cukup menggiurkan, mencapai Rp. 4,8 triliun per tahun. Data tersebut didukung oleh peningkatan konsumsi kopi domestik tahun 2019/ 2020 yang mencapai 294.000 ton atau meningkat 13,9% dari total konsumsi kopi domestik tahun 2018/ 2019 sebesar 258.000 ton. Walaupun keadaan pandemi *Covid-19* di awal tahun 2020, tidak serta merta mengurangi tingkat konsumsi kopi nasional. Penelitian justru menunjukkan bahwa sebanyak 370.000 ton konsumsi kopi diharapkan dapat tercapai pada tahun 2021 (Toffin, 2020).

Meningkatnya konsumsi kopi nasional berdampak pada perkembangan jenis usaha *coffee shop* yang ada di Kota Bekasi. Dengan pertumbuhan pesat, yakni sekitar 50-100 *coffee shop* pertahunnya di Kota Bekasi dengan segmen pasar yang sebagian besar adalah kaum milenial (Yosepha, S. Y., 2021).

Sebagai salah satu kota yang beririsan langsung dengan ibu kota Indonesia, Kota Bekasi menyediakan pasar yang signifikan bagi *coffee shop*. Data dari Badan Pusat Statistik Bekasi (2020) memperlihatkan jumlah penduduk usia produktif di Kota Bekasi pada tahun 2019 sebanyak 1.718.007 orang di rentang usia 18-40 tahun, yang tentunya merupakan calon konsumen bagi para pelaku usaha *coffee shop*. Tidak hanya itu, dengan banyaknya variasi kafe, membuat tren minum kopi di *coffee shop* berkembang sangat pesat. Hal ini menyebabkan masyarakat yang tinggal di wilayah kota metropolitan telah mengalami perubahan gaya hidup sebagai akibat dari industrialisasi. Para pelaku bisnis memandang perubahan gaya hidup ini sebagai peluang yang sangat baik untuk membuka *coffee shop* di kota berkembang, salah satunya Kota Bekasi. Hal ini terlihat dari semakin banyaknya kafe franchise luar negeri berbasis kopi seperti Starbucks, *Coffee Bean Tea* dan *Leaf* serta kedai kopi dalam negeri seperti *Kopi Lain Hati*, *Janji Jiwa* dan *Kopi Kangen* serta warkop pinggir jalan (Kurniawan, R., 2020).

Masifnya pertumbuhan *coffee shop* tidak luput dari sistem kerjanya. *Coffee shop* memiliki sistem kerja yang mudah, ada tiga bagian sistem kerja di dalam *coffee shop*, yaitu bagian kasir, *kitchen* dan pengantar pesanan yang biasa digabung dengan bagian kebersihan *coffee shop* secara keseluruhan. Proses kerjanya dimulai dari pemesanan produk oleh pelanggan kepada pelayan yang sekaligus menjadi kasir, diproses ini kasir perlu menawarkan beberapa produk yang ada, lalu diteruskan ke bagian dapur untuk dibuatkan pesanan produknya, di bagian ini pekerjaan perlu ketelitian karena setiap *coffee shop*

memiliki ukuran dan racikan yang sudah ditetapkan untuk pembuatan produknya, kemudian akan diantarkan kepada pelanggan yang sudah memilih dan duduk di tempat yang disediakan, pelayan bagian ini memiliki tanggung jawab lebih karena bukan hanya bertanggung jawab terhadap pesanan, namun juga kebersihan *coffee shop* dan pelayanan tambahan terhadap pelanggan (Wahyudi, 2011).

Melalui sistem kerjanya, seperti melayani dan bertanggung jawab membuat seorang karyawan dituntut mampu bekerja secara optimal di setiap bagian agar dapat menumbuhkan etos kerja, yang akan berdampak baik terhadap kinerja karyawan dan konsumen. Pandemi juga berdampak pada sistem kerja yang ada di *coffee shop* dan membuat perubahan etos kerja oleh beberapa karyawan. Hal tersebut didasarkan hasil riset oleh Pramanik (2021) yang mengutarakan bahwasannya pandemi *Covid-19* menjadi faktor lingkungan yang tidak mendukung untuk menumbuhkan etos kerja. Dikarenakan pandemi *Covid-19* menimbulkan beberapa penurunan terhadap kuliitas karyawan, penyebabnya adalah pada saat pandemi karyawan tidak dapat bekerja secara baik karena aktifitas untuk bekerja terbatas dan kurang optimal.

Berdasarkan uraian tersebut, kebutuhan akan SDM yang bermutu ialah kebutuhan strategis bagi dunia usaha. Sumber daya yang bermutu dalam sebuah perusahaan tidak muncul begitu saja, melainkan dilandaskan etos kerja melalui proses terkendali dengan fasilitas dan sistem kerja yang baik (Widodo, B. H., & Susanti, F., 2019). Sukardewi (2013) menerangkan bahwa

etos kerja adalah sikap yang muncul atas dasar kesungguhan dan kesadaran diri serta berdiri di atas sistem orientasi nilai budaya terhadap tenaga kerja. Karyawan dengan etos kerja yang kuat akan berkinerja baik, sedangkan karyawan yang memiliki etos kerja rendah akan menampilkan kemalasan, ketidakpedulian, dan ketidaktahuan di kantor. Perusahaan dengan standar kerja yang baik akan menghasilkan karyawan dengan etos kerja yang kuat sehingga bisa memenuhi targetnya, tetapi perusahaan yang tidak memiliki standar tersebut akan lambat perkembangannya. Karyawan dengan etos kerja yang kuat akan semakin percaya diri, optimis, dan lebih siap guna mendedikasikan kemampuan penuh mereka pada pekerjaannya (Raharjo, E. P., & Widodo, P. B., 2014).

Miller, Woehr, dan Hudspeth (2002) mendefinisikan istilah "etos kerja" mengacu pada serangkaian kegiatan yang berhubungan dengan ketekunan di tempat kerja. Makna yang serupa tentang etos kerja, yakni sebagai kebajikan yang didasarkan pada keyakinan mendalam dan dedikasi penuh pada pola kerja yang esensial. Menurut Miller, Woehr, dan Hudspeth (2001), ada tujuh dimensi etos kerja yang dinamakan *Multidimensional Work Ethic Profile* (MWEP), yakni meliputi 1) Kemandirian, Miller menerangkan sebagai perjuangan guna mengerjakan tugasnya dengan mandiri. 2) Moralitas, Miller menerangkan berupa keberadaan dan keadilan moral terkait sikap saat bekerja. 3) Waktu Luang, suatu perilaku yang mendukung kesenggangan dan menghabiskan waktu luangnya untuk beristirahat saat jam kerja. 4) Kerja keras, Miller menerangkan suatu keyakinan akan pentingnya kerja keras.

Seorang yang bekerja keras sanggup menangani hampir seluruh permasalahan yang ada sehingga memperoleh tujuan pribadi yang membuatnya lebih baik. 5) Sentralitas dalam bekerja, suatu keyakinan akan bekerja atas pekerjaan dan kewajibannya. 6) Waktu yang terbuang, suatu perilaku dan keyakinan yang mengorientasikan pemakaian waktu yang efektif dan bermanfaat. 7) Penundaan Kepuasan, fokus pada masa depan dan penundaan kesuksesan. Penundaan ialah cerminan dari kemungkinan seseorang untuk bekerja keras agar mencapai tujuan atau menerima hadiah.

Anoraga (2001) menyatakan bahwa untuk mencapai kesuksesan, seseorang perlu memiliki pandangan guna melihat pekerjaan yang berarti penting dan bermakna dalam hidup. Agar berhasil di tempat kerja, karyawan mesti berdedikasi terhadap perkerjaan mereka, berupaya nyata, dan menjunjung tinggi nilai-nilai kerja. Seseorang yang baik dalam memaknai dan menyikapi pekerjaannya, akan lebih tulus dan serius dalam menjalankan pekerjaannya karena etos kerja ialah cara pandang dan bersikap dalam bekerja (Andri, H. & Rini, P. Y., 2017). Oleh karena itu, sangat penting bagi karyawan untuk memiliki etos kerja yang kuat sebab akan berdampak bagi pekerjaan yang dilakukan dan memungkinkan mereka untuk menyelesaikan berbagai pekerjaan secara efektif dan efisien. Ketika etos kerja tercapai sepenuhnya maka akan berdampak pada seberapa baik kinerja seseorang ketika memenuhi pekerjaan selanjutnya (Rukmana, 2010).

Kenyataannya, pada saat ini etos kerja masih menjadi perhatian utama. Hal ini dibuktikan melalui penelitian Wicaksana, S. A., Nurika, R., & Asrunputri,

A. P. (2020), berdasarkan analisis yang telah dilakukan bahwa 61,7% etos kerja pada karyawan generasi milenial di PT.X masih tergolong rendah. Serupa dengan itu, Novian (2017) mendapati bahwa 88,4% karyawan di PT. Bussan Auto Finance Medan masih memiliki etos kerja yang rendah. Hal tersebut ini karena kurangnya perhatian terhadap aspek sumber daya manusia dibanding dengan pemasaran. Penelitian Fadhilah (2017) tentang Pengaruh Kecerdasan Emosional (*EQ*) Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Etos Kerja Pada Pt. Temprina Media Graphic Malang menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh terhadap etos kerja sebesar 45,7%, sedangkan faktor lain memiliki pengaruh sebesar 54,3%.

Hal itu dikuatkan oleh hasil wawancara dan observasi yang dikerjakan oleh peneliti pada 28 Maret – 14 April 2022 terhadap 20 karyawan *coffee shop* di enam tempat *coffee shop* (Kopi Dimari, Kopi Calf, Broker Coffe, Kopi Nako, Barong, & Dos Hermanos Coffee) yang berada di Kota Bekasi. Berdasarkan temuan terhadap 15 karyawan di enam *coffee shop* di Kota Bekasi dari hasil observasi dan wawancara, bahwa ditemukan masalah etos kerja pada karyawan. Ini dapat dilihat melalui dimensi etos kerja yang dikemukakan Miller, Woehr, dan Hudpeth (2002). Aspek kemandirian, yaitu tindakan melakukan rutinitas pekerjaan secara mandiri, dari hasil observasi 15 dari dua puluh karyawan terlihat cenderung bergantung kepada sesama rekan kerja dalam melakukan pekerjaannya dan tidak berusaha melakukannya sendiri. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan memiliki aspek kemandirian yang rendah. Aspek moralitas, yaitu hasil observasi 15 dari dua puluh karyawan terlihat

kurang membina hubungan dengan orang lain, mereka masih sering memperlakukan pelanggan kurang baik dengan tidak menegur sapa atau memberikan pelayanan secara acak, ini menunjukkan aspek moralitas pada karyawan masih rendah. Aspek waktu luang, yaitu hasil observasi 15 dari dua puluh karyawan ditunjukkan dengan sebagian besar mendukung waktu kosong guna bersantai di jam kerja dan tidak melakukan aktifitas kerja, hal ini menunjukkan karyawan memiliki aspek waktu luang yang baik dan tidak bermasalah. Aspek kerja keras, yakni hasil wawancara 15 dari dua puluh karyawan mengungkapkan masih belum dapat berkomitmen pada pekerjaan yang ditekuni dalam bidang *coffee shop*, berdasarkan hasil observasi ada karyawan yang belum konsisten dalam melakukan jobdesknya dan masih sering terlihat pasif dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan *coffee shop*. Temuan ini memperlihatkan bahwasanya sejumlah karyawan memiliki aspek kerja keras yang rendah. Aspek sentralitas dalam bekerja, yang dari hasil wawancara 15 dari dua puluh karyawan menyatakan pekerjaan hanya sebagai sarana untuk mendapatkan uang, karyawan tidak melihat bahwa sentralitas dalam bekerja merupakan konsep residual dan adanya ketertarikan afektif akan kerja. Temuan ini memperlihatkan sejumlah karyawan kurang beraspek sentralitas dalam bekerja. Aspek waktu yang terbuang, melalui hasil observasi terhadap 15 dari dua puluh karyawan dalam pekerjaannya tidak menggunakan waktu secara efisien, terlihat masih bermain *handphone* atau terlalu santai melayani pelanggan ketika *coffee shop* dalam keadaan ramai, begitu juga dengan hasil wawancara karyawan mengungkapkan bahwa

kurang produktif dalam bekerja dan perencanaan yang kurang terkoordinasi membuat banyak waktu yang terbuang. Aspek penundaan kepuasan, hasil observasi 15 dari dua puluh karyawan cenderung berfikir jangka pendek dan tidak peduli dengan perkembangan *coffee shop* dimasa depan serta mereka cenderung bekerja sekedarnya saja, dari wawancara dapat kita ketahui bahwa sebagian besar karyawan mengatakan kurang memiliki orientasi ke masa depan karena intensif yang didapatkan tidak mencukupi. Dari hasil wawancara yang dilakukan terhadap 15 dari dua puluh karyawan di enam *coffee shop* di Kota Bekasi, diketahui bahwa karyawan kurang memenuhi kriteria etos kerja. Temuan observasi memperlihatkan pula adanya karyawan beretos kerja yang rendah, tampak dari pelayanan kepada konsumen, motivasi karyawan dalam bekerja, kecekatan dalam melayani pelanggan, kemandirian karyawan dalam bekerja sesuai *jobdesk*, dan penggunaan waktu secara efisien.

Berdasarkan observasi dan wawancara peneliti di lapangan, bahwa karyawan *coffee shop* yang kurang memiliki etos kerja karyawan berdampak pada efektifitas kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan. Etos kerja yang rendah juga memperlihatkan karyawan menjadi kurang produktif dan memberikan hasil kerja yang kurang optimal dan berdampak pada etos kerja karyawan perusahaan. Menurut Rahayu (2006) peningkatan etos kerja dapat dilakukan dengan mengubah pola pikir seorang karyawan dan menambah wawasan untuk mengaktualisasikan potensi terbaiknya. Pada dasarnya, etos kerja yang kuat disertai dengan semangat dan pengabdian yang luar biasa

akan memberikan kesuksesan bagi individu maupun organisasi. Sebaliknya, jika karyawan memiliki etos kerja yang lemah, hal itu dapat merusak hubungan antara orang-orang dan merugikan organisasi (Siregar, 2000).

Suatu perusahaan dapat mewujudkan tujuannya dikarenakan aktifitas dari karyawannya. Jika karyawan mempunyai etos kerja yang kuat, mereka bisa bekerja secara efektif dan ini diperkirakan akan meningkatkan kinerja karyawan (Tanjung, 2020). Seseorang yang beretos kerja kuat dapat mendorong diri sendiri dengan mampu menerjemahkan pikiran dan perasaannya ke dalam tindakan nyata, yang lebih kuat dari sekedar mengubah sudut pandang. Faktor terpenting bahwa karyawan akan mengembangkan etos kerja yang kuat jika mereka bisa menggapai target dengan kehendak dan semangat perjuangan di setiap tindakan yang mereka lakukan (Khasanah, 2004).

Berdasarkan beberapa hasil penelitian sebelumnya terdapat sejumlah faktor yang berdampak bagi etos kerja, yakni a) kecerdasan emosional (Nugroho, 2014). b) kesejahteraan dan lingkungan (Chandra Riny, 2017). c) gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, dan motivasi berprestasi (Rahmad, R., 2019). d) kompensasi (Febrianti, W., dan Wati, L. N., 2020). Berdasarkan faktor-faktor di atas, peneliti memilih faktor kecerdasan emosional sebagai variabel bebas karena menurut Cary Cherniss (2001) melalui tulisannya dalam buku *“The Emotionally Intelligent Workplace”* menguraikan bagaimana kecerdasan emosional memainkan peran penting dalam menemukan solusi untuk setiap masalah di perusahaan, terutama di tempat

kerja. Selain itu, dibahas bagaimana efektivitas organisasi, yang dapat diukur dalam beberapa cara termasuk produktivitas, kerja tim, inovasi, komitmen karyawan, efisiensi, dan kualitas layanan yang dipengaruhi oleh kecerdasan emosional di tempat kerja. Kecerdasan emosional juga mampu melihat permasalahan individu lebih dalam di lingkungan kerja berdasarkan referensi terdahulu dan temuan permasalahan oleh peneliti di lapangan. Sejalan dengan penelitian Nugroho (2014), bahwa terdapat hubungan yang positif antara etos kerja dengan kecerdasan emosional.

Oleh karena itu, Rajima (2021) menemukan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap etos kerja dalam penelitiannya di SMK swasta di Kecamatan Medan Tembung. Wawancara yang dilaksanakan peneliti kepada 20 karyawan *coffee shop* di enam *coffee shop* di Kota Bekasi dari 28 Maret hingga 14 April 2022 semakin mendukung hal ini, diketahui bahwa karyawan yang memiliki keterampilan dalam menjalin hubungan yang baik dan mempunyai motivasi diri yang kuat dalam bekerja, cenderung memiliki kualitas pelayanan yang baik terhadap pelanggan. Sedangkan karyawan yang pasif, tidak dapat menjalin hubungan baik dengan pelanggan dan memiliki motivasi diri yang rendah, cenderung tidak mampu bekerja secara optimal karena tidak adanya keahlian mengontrol emosi dan memotivasi diri serta dalam hubungannya dengan orang lain yang akan memperlihatkan kecerdasan emosinya. Kecerdasan emosional ialah kemampuan seseorang dalam mengetahui perasaannya untuk memotivasi dan mengendalikan suasana hati pribadi serta orang lain (Goleman, 2016). Dari temuan dan penjeasan

ahli, dapat disimpulkan bahwasanya kecerdasan emosional memiliki dampak bagi etos kerja karyawan.

Goleman (2001), bahwa kecerdasan emosional ialah keahlian guna menginspirasi diri sendiri, mengendalikan emosi secara efektif, dan mengenali perasaan pribadi dan orang lain. Menurut Goleman (2009), kecerdasan emosional memiliki lima komponen, yakni 1) Mengenali emosi diri sendiri, yaitu kemampuan untuk menyadari suasana hati, 2) Kontrol emosi, keahlian guna mengidentifikasi dan mengelola emosi seseorang, 3) Motivasi diri, kemampuan guna memotivasi diri sendiri, 4) Kemampuan mengenali emosi, kapasitas untuk berempati terhadap orang lain yang tampak dari kemampuan mengidentifikasi emosinya, 5) Membangun hubungan interpersonal, kemampuan antara individu untuk membangun hubungan satu sama lain. Dengan memberikan dampak positif terhadap kinerja dan institusi, perusahaan mulai mempertimbangkan kecerdasan emosional pada karyawannya. Kinerja karyawan dapat meningkat lebih baik seiring dengan meningkatnya tingkat kecerdasan emosional (Melianawati, et al., 2001). Meningkatnya kinerja karyawan tidak lepas dari etos kerja sebagai landasan. Kinerja yang baik menunjukkan gagasan terhadap kerja sebagai usaha yang mulia, hobi yang memuaskan, dan etos kerja yang kuat (Sinamo, 2005).

Diantara faktor yang mempengaruhi etos kerja salah satunya adalah kecerdasan emosional (Nugroho, 2014). Secara umum, kekuatan intelektual selalu dikaitkan dengan kecerdasan yang mutlak. Banyak yang percaya bahwa kecerdasan otak memainkan peran yang lebih besar dalam

menentukan hasil daripada keterampilan lain yang dianggap sekunder. Namun, dalam praktiknya, hanya memfokuskan pada kecerdasan intelektual tidak menjamin kesuksesan. Sebaliknya, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual juga mempunyai peran yang penting (Rohmah, 2018). Kecerdasan emosional yang dikenal dengan istilah *emotional quotient (EQ)* adalah kemampuan individu untuk memahami keadaan emosinya, kemudian mengarahkan dirinya sendiri dan mengelola emosi tersebut secara efektif baik di dalam maupun di luar hubungannya dengan orang lain (Goleman, 2016).

Senada dengan penelitian Syawali, I., Suriadi, dan Komalasari (2022), menyatakan bahwa kecerdasan emosional dapat meningkatkan etos kerja seseorang. Orang yang cerdas secara emosional pada tingkat personal dan sosial di tempat kerja dapat mengendalikan emosi atau kecemasan mereka tanpa mengganggu kemampuannya untuk bekerja. Tentu saja, kecerdasan emosional juga mampu berkontribusi dalam meningkatkan ketahanan dan semangat kerja sehingga dapat menghasilkan etos kerja yang kuat di tempat kerja. Dari uraian di atas, maka peneliti hendak merumuskan masalah, yakni Apakah ada hubungan antara kecerdasan emosional dengan etos kerja pada aryawan *coffee shop* di Kota Bekasi?

## **B. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Dari penjelasan yang sudah dipaparkan sebelumnya, penelitian ini bertujuan guna mengkaji dan mempelajari secara ilmiah hubungan antara Kecerdasan Emosional dengan Etos Kerja pada karyawan *coffee shop* di Kota Bekasi.

## 2. Manfaat Penelitian

Hasil dari riset ini diharapkan mempunyai manfaat:

### a. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman kita, khususnya di bidang psikologi industri dan organisasi, dan untuk memperkaya kepustakaan karyawan mengenai kecerdasan emosional dan etos kerja.

### b. Manfaat praktis

Dapat menjadi sumbangsih pemikiran dan referensi untuk *coffee shop* dalam menerapkan etos kerja karyawan khususnya di daerah Kota Bekasi.