

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan usaha bisnis saat ini semakin pesat ditandai dengan persaingan antara perusahaan yang semakin tinggi dan ketat. Hal itu menyebabkan perusahaan berusaha untuk mempertahankan kelangsungan hidup, mengembangkan perusahaan dan memperoleh laba yang optimal. Dalam menarik konsumen untuk membeli pada perusahaan dilakukan oleh pihak internal dari perusahaan. Banyak perusahaan yang menghasilkan produk yang bervariasi, sehingga konsumen memiliki banyak pilihan alternatif lain nya untuk memilih dengan kebutuhannya. Setiap perusahaan memiliki tujuan yang sama yaitu mencapai keberhasilan dalam menjalankan bisnis, mendapatkan laba dan berkembangnya perusahaan.

Di era modern ini banyak sekali pertumbuhan dan persaingan dalam bisnis, para produsen berlomba-lomba untuk mengenalkan produk mereka kepada konsumen melalui kegiatan pemasaran. Kemunculan perusahaan baru yang menghasilkan produk bervariasi membuat perusahaan akan memperbaharui produk mereka. Hal ini mengakibatkan produk yang ada di pasar semakin banyak pilihan. Penting bagi perusahaan memahami kebutuhan konsumen karena dalam memutuskan pembelian mereka mempunyai keinginan atau kebutuhan dan kemudian konsumen tertarik pada produk tersebut untuk dibeli. Konsumen adalah pihak yang harus dilayani sehingga akan menjadi pelanggan setia dari produk yang ditawarkan oleh perusahaan.

Salah satu Mall yang banyak pengunjung di Kediri adalah Kediri *Town Square* merupakan perusahaan ritel yang menyediakan pakaian, aksesoris, perlengkapan

kecantikan, sepatu, alat elektronik, bahan pokok dll. *Kediri Town Square* menjadi tempat orang berbelanja kebutuhan masyarakat dengan tempat yang luas, bersih dan nyaman sehingga *Kediri Town Square* menjadi salah satu pilihan untuk berbelanja. *Kediri Town Square* merupakan tempat berbelanja yang diminati oleh konsumen. Hal tersebut dikarenakan *Kediri Town Square* memberikan kelebihan untuk konsumen yaitu keleluasaan memilih barang yang diminati dengan berbagai macam pilihan harga, merek, ukuran dan kualitas produk yang dibutuhkan. Didukung dengan pemasok lokal dan internasional yang terpercaya, gerai dengan visual yang menarik, berkualitas dan modern dan memberikan pengalaman berbelanja yang menyenangkan.

Dengan banyaknya perusahaan dituntut untuk beradu strategi yang bertujuan mendapatkan dan mempertahankan konsumen. Karena konsumen tersebut merupakan faktor yang paling penting dalam membuat perusahaan menjadi semakin berkembang. Konsumen berbelanja memilih dengan harga atau kualitas produk namun juga dibutuhkan servis yang baik dilakukan oleh perusahaan untuk memberikan pengalaman yang menyenangkan berbelanja kepada konsumen. Servis yang baik tidak lepas dari kemampuan karyawan yang bekerja di perusahaan ritel, karena karyawan di perusahaan ritel berhadapan langsung dengan konsumen yang akan membeli produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Diharapkan karyawan memiliki kinerja yang baik serta melakukan servis yang memuaskan terhadap konsumen sehingga akan membuat konsumen menjadi loyal terhadap perusahaan tersebut.

Setiap karyawan memiliki kinerja dengan cara tersendiri, namun perusahaan mengharap karyawan memberikan hasil yang baik dalam kualitas maupun kuantitas melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan untuk dapat mencapai tujuan perusahaan. Sebagian perusahaan memberikan insentif

kepada karyawan yang mampu mencapai target atau ketentuan yang ditetapkan oleh perusahaan. Hal itu bertujuan untuk memotivasi karyawan agar berusaha untuk mencapai target yang ditentukan, sehingga karyawan memberikan kontribusi yang positif dalam pencapaian tujuan perusahaan.

Persaingan dunia usaha yang semakin cepat membuat karyawan dituntut untuk bekerja dengan baik. Tidak jarang dunia pekerjaan akan membuat karyawan stres karena tuntutan perusahaan agar terus meningkatkan kinerja semaksimal mungkin. Stres akibat ketidakseimbangan antara tuntutan dan sumberdaya yang dimiliki individu, semakin tinggi kesenjangan terjadi semakin tinggi juga stres yang dialami individu, dan akan mengancam.¹ Masalah stres mungkin menjadi bagian dari karyawan dalam menjalani aktivitas perusahaan untuk memenuhi tanggung jawab mereka terhadap tugas-tugas yang dijalankan.

Stres kerja merupakan reaksi negatif dari orang-orang yang mengalami tekanan berlebih yang dibebankan kepada mereka akibat tuntutan, hambatan atau peluang yang yang terlampaui banyak.² kondisi yang dialami oleh karyawan atas interaksinya dengan pekerjaannya. Biasanya stres terjadi karena ketidaksesuaian antara pekerjaan dengan karyawan, sehingga menunjukkan ketegangan dan rasa cemas.

Dalam sebuah perusahaan pasti terdapat target bisnis yang harus dicapai dalam waktu yang tertentu. Target bisnis dalam perusahaan dapat menjadi *stressor* untuk karyawan khususnya bagian pelayanan. Target bisnis yang diberikan jika berlebihan akan membuat karyawan akan mengalami stres karena karyawan tidak dapat mencapai target yang diberikan. Stres harusnya menjadi perhatian yang utama untuk perusahaan karena stres pada karyawan akan berdampak pada perusahaan itu sendiri. Bekerja

¹ Gusti Yuli Asih, *Stress Kerja* (Semarang: Semarang University Press, 2018), hlm 1

² Stephen P. Robbins & Judge Thimphy A, *Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Salemba Empat, 2008), hlm 1

dalam kondisi stres akan menurunkan produktivitas dan performa karyawan sehingga akan merugikan perusahaan itu sendiri.

Pada karyawan *Kediri Town Square* sering kali tidak mencapai target dalam perbulannya karena tuntutan target yang terlalu tinggi. Target yang terlalu tinggi akan membuat karyawan mengalami stres. Wawancara yang dilakukan pada karyawan *Kediri Town Square*. Menurut NE selaku karyawan mengungkapkan apabila hanya Lebaran atau tahun baru selalu mencapai target. Namun selain sesi tersebut hasil penjualan harian tidak tercapai. Apabila weekday target yang harian tidak tercapai weekend berusaha mengejar kurangnya target hari-hari sebelumnya. Namun menurutnya target tersebut sulit dicapai karena target terlalu tinggi.³

Menurut AR selaku karyawan mengungkapkan apabila ketika mendekati Ramadan hingga Lebaran dan tahun baru mudah untuk mendapatkan omset penjualan. Apabila sesi tersebut harus bekerja keras untuk mencapai target. Setiap malam diadakan laporan yang harus mengirimkan hasil penjualannya dan penjualan kompetitor yang lain, jika hasil penjualan kalah dari kompetitor yang lain menyebabkan tekanan dari atasannya.⁴

Dampak dari adanya tekanan perusahaan kepada karyawan mengakibatkan adanya kecemasan, ketegangan, kebosanan dan ketidakpuasan pekerjaan, gangguan tidur hingga yang seharusnya dihindari yaitu menurunnya prestasi dan produktivitas. Stres yang terlalu berlebihan dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Stres kerja ketegangan yang menciptakan adanya

³ Wawancara dari selaku karyawan brand Laviola di *Kediri Town Square*

⁴ Wawancara dan selaku karyawan brand Genny di *Kediri Town Square*

ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang karyawan

Hal yang dilakukan agar tidak timbul stres kerja diperlukan suatu upaya untuk menanggulangnya antara lain dengan *Emotional Focused Coping* dan *Problem Focused Coping*. *Emotional Focused Coping* dan *Problem Focused Coping* fokus pada masalah pengendalian dalam mengatasi stres dengan mengubah masalah yang dihadapi dan lingkungan sekitarnya yang menyebabkan terjadinya tekanan. *Emotional Focused Coping* dan *Problem Focused Coping* usaha mengatasi stres dengan cara mengatur emosi dalam menyesuaikan diri dari dampak yang ditimbulkan oleh suatu kondisi dan situasi yang dianggap penuh tekanan.

Karyawan dituntut untuk mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawab secara efektif dan efisien. Karyawan dengan kinerja yang baik sebagai kesuksesan karyawan dalam melaksanakan suatu pekerjaannya. Karyawan dapat bekerja dengan baik apabila memiliki kinerja yang tinggi sehingga dapat menghasilkan pekerjaan yang diinginkan oleh perusahaan. Kinerja yang baik akan membawa kemajuan bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam suatu persaingan lingkungan bisnis yang tidak stabil. Kinerja karyawan yang menurun akan mengakibatkan kerugian dalam perusahaan.

Kinerja karyawan sangat berdampak pada keuntungan perusahaan. Tuntutan kerja yang tinggi untuk mencapai tujuan perusahaan memungkinkan karyawan akan mengalami stres. Karyawan yang diinginkan perusahaan adalah mampu melaksanakan tugas yang dibebankan oleh perusahaan, karyawan yang memiliki kesehatan secara fisik dan mental. Karyawan dengan kinerja yang baik akan dipertahankan oleh perusahaan.

Barang yang akan diperjual belikan di Kediri *Town Square* terdapat dua kategori, yaitu brand dari perusahaannya sendiri dan ada perusahaan-perusahaan lain yang menjual produknya di Kediri *Town Square*. Banyak bermunculan brand-brand baru yang ingin menjual produk mereka di Kediri *Town Square*.

Dari beberapa perusahaan menjual barang yang model, warna, dan harga yang menyerupai perusahaan lain. Dengan adanya persaingan bisnis ini perusahaan menuntut karyawan untuk bersaing dalam penjualan. Penelitian ini dilakukan pada kategori *footware* merupakan divisi yang setiap hari ramai pengunjung, tidak hanya saat menjelang hari lebaran, tahun baru atau tahun ajaran baru *footware* ramai pengunjung.

Berdasarkan pemaparan di atas penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut menjadi suatu penelitian dengan judul "Hubungan antara *Emotional Focused Coping* dan *Problem Focused Coping* dengan Kinerja Karyawan *Footware* di Kediri *Town Square*". Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui Hubungan antara *Emotional Focused Coping* dan *Problem Focused Coping* dengan Kinerja Karyawan *Footware* di Kediri *Town Square*.

B. Rumusan Masalah

1. Seberapa tinggi tingkat *Emotional Focused Coping* dengan Kinerja Karyawan *Footware* di Kediri *Town Square*?
2. Seberapa tinggi tingkat *Problem Focused Coping* dengan Kinerja Karyawan *Footware* di Kediri *Town Square*?
3. Seberapa tinggi tingkat Kinerja Karyawan *Footware* di Kediri *Town Square*
4. Bagaimana Hubungan antara *Emotional Focused Coping* dan *Problem Focused Coping* dengan Kinerja Karyawan *Footware* di Kediri *Town Square*?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat *Emotional Focused Coping* dengan Kinerja Karyawan *Footware* di Kediri *Town Square*?
2. Untuk mengetahui tingkat *Problem Focused Coping* dengan Kinerja Karyawan *Footware* di Kediri *Town Square*?
3. Untuk mengetahui tingkat Kinerja Karyawan *Footware* di Kediri *Town Square*
4. Untuk mengetahui Hubungan antara *Emotional Focused Coping* dan *Problem Focused Coping* dengan Kinerja Karyawan *Footware* di Kediri *Town Square*?

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan penulis dan pembaca khususnya dalam keilmuan psikologi mengenai *emotional focused coping* dan *problem focused coping* dengan kinerja karyawan. Serta dapat dijadikan sebagai penunjang untuk bahan penelitian lebih lanjut mengenai *emotional focused coping* dan *problem focused coping* dengan kinerja yang dikaji dalam penelitian ini.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pengetahuan, wawasan dan pengalaman bagi peneliti. Bagi karyawan *footware* di Kediri *Town Square* diharapkan dapat memberikan manfaat *emotional focused coping* dan *problem focused coping* dengan kinerja sehingga dapat mencapai target yang telah ditetapkan.

E. Hipotesis

1. Terdapat hubungan yang signifikan antara terhadap karyawan.

1. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara *emotional focused coping* dan *problem focused coping* terhadap karyawan.
2. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja terhadap karyawan.
2. Terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja terhadap karyawan.
3. Terdapat hubungan antara *emotional focused coping* dan *problem focused coping* dengan kinerja terhadap karyawan.
3. Tidak terdapat hubungan *emotional focused coping* dan *problem focused coping* dan kinerja terhadap karyawan.

F. Asumsi penelitian

Emotional focused coping dan *problem focused coping* merupakan hal yang sebaiknya dilakukan oleh karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. *Emotional focused coping* dan *problem focused coping* merupakan salah satu cara yang sebaiknya dimiliki karyawan untuk mengatasi stres. Salah satu faktor yang menyebabkan stres pada karyawan adalah tuntutan-tuntutan baik tuntutan yang berasal dari diri individu ataupun berasal dari perusahaan.

Kinerja karyawan merupakan perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap karyawan sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan peranannya dalam organisasi tersebut. Perusahaan merekrut karyawan diharapkan memiliki kemampuan dan keterampilan baik fisik maupun mental. Karyawan dituntut mampu untuk mencapai target yang diberikan oleh perusahaan.

G. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Eriza Gita Alya, dkk dengan judul Dampak Kesehatan Mental dan Strategi *Coping* terhadap Kinerja Karyawan PT Pindad Persero selama pandemi Covid-19 (Studi Kasus pada Karyawan PT Pindad

Persero). Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah ketuanya menggunakan variabel *coping* dan kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian sebelumnya menggunakan tiga variabel sedangkan pada penelitian ini menggunakan dua variabel dengan melakukan analisis terhadap hubungan antara *coping stress* dengan kinerja karyawan.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Marianus Duman, dkk dengan judul Manajemen Strategi *Coping* dalam Menunjang Kinerja Nakes Komodo Labuan Bajo pada masa Pandemi Covid-19. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah keduanya penelitian tersebut sama menggunakan variabel *coping* dengan kinerja. Perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terdapat pada metode pengumpulan data menggunakan wawancara.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Lumbanraja , dkk dengan judul Pengaruh Stres Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai dengan Mekanisme Koping Stres sebagai variabel intervening pada dinas pekerjaan umum di kota Medan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah keduanya menggunakan variabel *coping* dan kinerja. Sedangkan Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang sebelumnya adalah pada penelitian sebelumnya menggunakan empat variabel yang digunakan, sedangkan yang digunakan pada penelitian ini dua variabel.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Kadek ayu Dwi Saputri, dkk dengan judul hubungan antara *problem focused coping* dengan stres dalam menyusun skripsi pada mahasiswa psikologi fakultas kedokteran universitas Udayana. Persamaan penelitian ini menggunakan variabel *problem focused coping*. Sedangkan

perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang sebelumnya menggunakan dua variabel, sedangkan yang digunakan pada penelitian ini ada tiga variabel

5. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Ilham Bakhtiar, dkk dengan berjudul efektivitas strategi *problem focused coping* dan *emotion focused coping* dalam meningkatkan pengelolaan stres siswa di SMA negeri 1 BARRU. Persamaan penelitian ini menggunakan variabel *problem focused coping* dan *emotion focused coping* dan tiga variabel. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang sebelumnya adalah penelitian sebelumnya menggunakan variabel stres sedangkan penelitian ini menggunakan variabel kinerja.

H. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahan, kesulitan dan kesesatan dalam penelitian maka diperlukan definisi operasional dalam variabel-variabel yang digunakan, definisi operasional adalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. *Emotion Focused Coping*

Emotional focused coping upaya untuk mengurangi reaksi emosional negatif terhadap *stress*.

2. *Problem Focused Coping*

Problem focused coping bertindak secara langsung untuk mengatasi masalah ataupun mencari informasi yang relevan dengan menggunakan solusi.

3. *Kinerja Karyawan*

Kinerja Karyawan merupakan perilaku yang ditampilkan oleh karyawan dalam bentuk prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya di dalam organisasi tersebut.