

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada bulan Desember tahun 2019 tepatnya di Kota Wuhan, terjadi suatu fenomena yang menghebohkan dunia dengan mewabahnya sebuah virus. *World Health Organization* (WHO) menyebut virus ini sebagai *Severe acute respiratory syndrome coronavirus-2 (SARS-CoV-2)* dan nama penyakitnya disebut *Corona virus disease 2019 (COVID-19)* WHO (dalam Yuliana, 2020). Awal mula penyebaran virus ini belum diketahui apakah dapat menular dari manusia ke manusia lainnya. Namun seiring berjalannya waktu, kurva penyebaran virus semakin meningkat. Terbukti dengan adanya beberapa kasus petugas medis yang jatuh sakit, diduga terinfeksi saat merawat pasien yang positif COVID-19. Hal ini sesuai dengan pendapat Relman (2020), bahwa transmisi Pneumonia dapat menular dari manusia ke manusia.

Gejala umum pasien yang terinfeksi virus Corona yaitu demam (suhu > 38°C), batuk dan kesulitan bernafas. Selain itu dapat disertai dengan sesak memberat, fatigue, gastrointestinal seperti diare dan gejala saluran pernapasan lainnya (Yuliana, 2020). Adapun proses penyebaran virus ini berasal dari cairan yang keluar melalui mulut dan hidung seperti batuk, bersin dan bisa juga disebabkan karena adanya kontak fisik antar manusia. Inilah yang mengakibatkan perkembangan virus Corona relatif sangat cepat sehingga mudah menyebar ke berbagai Wilayah di China dan beberapa negara lainnya di Dunia.

Sejak akhir Desember 2019 sampai 18 maret 2020, terdapat 159 negara yang terpapar COVID-19 (Yuliana, 2020). Salah satu Negara yang juga terinfeksi oleh penyebaran virus Corona adalah Indonesia. Diketahui pada pertengahan Februari 2020, Pemerintah Indonesia secara resmi mengumumkan adanya kasus dan atau pasien positif Corona untuk pertama kalinya.

Berdasarkan fenomena yang terjadi tentu saja memberikan dampak yang sangat besar terhadap masyarakat Indonesia, baik dari segi kehidupan

sosial dan ekonomi maupun kesejahteraan psikologi sekelompok masyarakat itu sendiri. Untuk itu, sebagai upaya meminimalisir penyebaran Virus Corona, Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan kebijakan untuk melaksanakan Pembatasan Sosial Berskala Besar. Kebijakan tersebut tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease 2019* (COVID-19), (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 91, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6487) yang juga diikuti oleh Keputusan Gubernur DKI Jakarta nomor 380 tahun 2020 serta Provinsi lainnya di Indonesia (Syarief, 2020). Pada prinsipnya PSBB dilaksanakan untuk menekan penyebaran COVID-19 semakin meluas, yang didasarkan pada pertimbangan epidemiologis, besarnya ancaman, efektifitas, dukungan sumber daya, teknis operasional, pertimbangan ekonomi, sosial, budaya, dan keamanan.

Pembatasan Sosial Berskala Nasional (PSBB) dimaksudkan agar seseorang mampu menerapkan sistem *Social Distancing* (jaga jarak) guna menekan atau memperlambat penyebaran penyakit, (Amalia, M. F, 2020). *Center for Disease Control* juga berpendapat bahwa *social distancing* adalah tindakan menjauhi segala bentuk perkumpulan, jaga jarak antar manusia, dan menghindari berbagai pertemuan yang melibatkan banyak orang (Rekaharnis, 2020).

Berdasarkan peraturan pemerintah tentang *social distancing*, dimana segala aktifitas yang melibatkan orang banyak untuk sementara waktu dihentikan. Kebijakan tersebut juga berlaku kepada para karyawan Swasta maupun Lembaga Pemerintah atau ASN. Hasibuan (2020), berdasarkan laporan Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Energi Provinsi DKI Jakarta, pada senin 3 Maret 2020 bahwa setidaknya 517.743 tenaga kerja di ibu kota telah menjalankan *Work From Home*.

Work From Home (WFH) merupakan istilah bekerja dari jarak jauh, lebih tepatnya bekerja dari rumah (Dewayani, 2020). Dengan kata lain, pekerja atau karyawan tidak perlu ke kantor untuk bertatap muka dengan karyawan lain dalam mengerjakan tugas kantor, tetapi dapat dikerjakan dari

rumah. Studi yang dilakukan oleh Asrianti (2020), menjelaskan bahwa bekerja dari rumah sama efektifnya dengan bekerja di kantor.

Disisi lain diterapkannya WFH dalam jangka waktu lama dan juga batas waktu yang relatif berubah-ubah, secara tidak langsung memberikan pengaruh terhadap kurangnya rasa tanggung jawab dalam diri setiap karyawan. Hal ini diakibatkan oleh perubahan siklus kerja secara mendadak serta pola kerja yang dilakukan oleh para karyawan setiap harinya sangat berbeda. *Work From Home* merupakan kondisi kerja yang tergolong baru bagi para karyawan yang terbiasa bekerja di kantor, sehingga menyesuaikan diri terhadap lingkungan kerja baru yang kurang kondisional sangat berpengaruh terhadap ketidak nyamanan karyawan dalam bekerja. Sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Kusumajati (2010), bahwa perpindahan tempat kerja mengganggu rutinitas sehari-hari dengan suasana kerja yang berbeda membuat karyawan menagalami penurunan motivasi kerja. Scott (2020), dalam penelitiannya terhadap 15 negara menemukan bahwa 41 persen pekerja, dengan aktivitas kerja yang tinggi di rumah, merasa tertekan. Hanya 25 persen peserta penelitian yang mengaku nyaman bekerja di tempat yang sama untuk waktu yang lama.

Berdasarkan studi yang dilakukan terhadap karyawan ASN dan Swasta pada tanggal 26 April 2020, kendala utama yang dihadapi saat bekerja di rumah adalah bertambahnya jam kerja, biasanya mereka bekerja dari jam 08:00-15:00 dengan jam kerja 8 jam. Namun, sejak diberlakukannya WFH setiap karyawan harus *stanbay* mulai jam 7-8 pagi di laptop untuk melakukan absen dan menunggu tugas yang diberikan oleh atasan, tidak hanya itu hari sabtu dan minggu yang seharusnya libur tetap digunakan untuk bekerja, dikarenakan tidak ada kejelasan ranah pekerjaan.

Selain jam kerja yang bertambah, lingkungan keluarga juga menjadi kendala bagi karyawan WFH, seperti adanya gangguan di lingkungan keluarga akibat sekolah yang diliburkan sehingga anak atau keluarga lainnya *stay* di rumah. Terlebih seorang karyawan yang sudah berumah tangga sekaligus menjadi ibu rumah tangga, seringkali terganggu dengan kewajiban menyelesaikan pekerjaan di dalam rumah. Sesekali pekerjaan rumah tangga

bisa ditunda, tetapi tugas dalam mendampingi anak-anak yang belajar di rumah yang sering kali waktunya bersamaan dengan tugas kantor. Tuntutan sebagai orang tua, yang mempunyai kewajiban dalam membimbing anak dan sebagai seorang karyawan yang mempunyai kewajiban menyelesaikan pekerjaan kantor dengan waktu yang sudah ditentukan. Hal ini menjadi konflik tersendiri bagi karyawan yang melakukan WFH. Setiap individu pada dasarnya mempunyai konflik terlebih ketika dihadapkan oleh dua atau lebih pilihan yang saling bertentangan sedangkan ia harus memilih atau membuat suatu keputusan yang harus didahulukan (Susanto, 2010). Tekanan, tuntutan atau ketegangan yang dialami seseorang dapat berdampak pada timbulnya stres. Stres merupakan suatu perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan (Mangkunegara 2013). Karyawan yang tidak memiliki kemampuan mengendalikan tekanan di dalam perusahaan, akan menimbulkan ketegangan yang menyebabkan terjadinya stres di dalam bekerja.

Widyasari (2010), stres kerja adalah suatu perasaan yang menekan atau rasa tertekan yang timbul akibat tuntutan pekerjaan yang tidak dapat diimbangi oleh individu. Fahmi (2014), juga mendefinisikan stres sebagai suatu keadaan yang menekan diri dan jiwa seseorang di luar batas kemampuannya, sehingga jika terus dibiarkan tanpa ada solusi akan berdampak pada kesehatannya. Stres kerja merupakan suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidak seimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berfikir, dan kondisi seorang karyawan (Rivai dan Sagala, 2011).

Stres kerja yang dialami oleh karyawan yang saat ini menjalani sistem WFH dikarenakan adanya ketidakmampuan dalam menyeimbangkan situasi kerja. Sebagaimana para karyawan yang melakukan WFH setiap harinya harus *stanbay* di depan laptop dengan waktu yang tidak menentu, penyesuaian lingkungan kerja yang baru, waktu libur yang digunakan untuk bekerja, lingkungan kerja yang kurang kondusif terutama bagi karyawan yang sudah berkeluarga, mereka harus membagi waktu antara kehidupan dan tugas kantor. Menurut Luthans (2006), beberapa faktor penyebab stres kerja adalah

stressor ekstra organisasi (stres yang berasal dari luar organisasi), *stressor* organisasi (stres yang berasal dari organisasi), *stressor* kelompok, serta *stressor* individual. Nasrudin (2010), juga berpendapat bahwa penyebab stres kerja antara lain lingkungan kerja, kondisi lingkungan yang tidak nyaman, serta individu itu sendiri.

Penelitian yang dilakukan oleh Utomo (2015) pada 31 karyawan PT. PLN Persero diketahui bahwa beban kerja dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap stres kerja karyawan. Tekanan yang dihadapi karyawan dalam menjalankan WFH merupakan imbas dari ketidakmampuan karyawan beradaptasi dengan situasi kerja. Stres kerja yang tidak diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam lingkungan pekerjaan maupun di luar pekerjaan (Chandra dan Adriansyah, 2016). Stres atau ketegangan timbul sebagai suatu hasil ketidakseimbangan antara persepsi orang itu mengenai tuntutan yang dihadapinya dan persepsinya mengenai kemampuannya untuk menanggulangi tuntutan tersebut (Fraser, 1992).

Tingkat stres kerja yang dialami seseorang tergantung seberapa besar tekanan yang dialaminya. Stres kerja dapat menimbulkan berbagai konsekuensi pada individu. Robbins & Judge (2015), menyebutkan dampak yang timbul akibat stres kerja yaitu, psikologis, fisiologis dan perilaku. Cox (dalam Pangewa, 2005), mengungkapkan bahwa stres dapat mengakibatkan beberapa hal, yakni akibat subjektif (kegelisahan, kebosanan), akibat perilaku (emosi tidak stabil), akibat kognitif (kurang konsentrasi, kurang bisa mengambil keputusan), akibat fisiologis (naiknya tekanan darah), serta akibat keorganisasian (menyebabkan kinerja menjadi rendah). Stres yang dialami seseorang dapat mengakibatkan tingkat kinerja menurun karena kurangnya konsentrasi dalam bekerja, perasaan kecewa, mudah marah, serta mudah terserang penyakit (Fridayadi, 2019).

Seyle (Azzahra, 2017), membedakan dua macam stres yaitu, *eustress* dan *distress*. *Eustress* adalah stres yang berdampak positif, seperti karyawan yang semakin semangat dalam menjalankan aktivitas kerjanya di rumah dan lebih produktif. *Distress* adalah stres yang berdampak negatif, seperti

karyawan yang merasa bosan saat menunggu tugas dari atasan. Stres yang dialami karyawan *work from home* merupakan bagian dari *distress* psikologis hal tersebut dikarenakan karyawan *work from home* seringkali merasakan emosi negatif seperti, merasa tertekan, bosan, mudah marah, tersinggung sehingga mempengaruhi kondisi fisik dalam hal ini kepala menjadi sakit, kesulitan tidur, detak jantung, dan tekanan darah meningkat (Leguminosa, Nashori, & Rachmawati 2017).

Hal penting yang harus diperhatikan oleh seseorang yang mengalami stres kerja dan atau sedang menghadapi kondisi tersebut adalah bagaimana cara melihat sebuah persepsi atau penilaian terhadap situasi, agar memiliki kemampuan untuk menghadapi atau mengambil manfaat dari situasi tersebut. Karena, pada dasarnya setiap inividu mempunyai cara masing-masing dalam mempersepsikan dan menghadapi *stressor*. Untuk itu, hal penting yang harus dimiliki oleh karyawan WFH ialah kemampuan dalam mempersepsikan situasi dengan kemampuan emosi yang dimiliki. Kemampuan emosi atau biasa disebut dengan kecerdasan emosi.

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan emosional yang meliputi kemampuan mengendalikan diri, mampu bertahan menghadapi frustrasi, maupun mengendalikan implus, memotivasi diri, mampu mengatur suasana hati, berempati dan membina hubungan yang baik dengan individu lain (Geloman, 2016). Dalam hal ini, perlunya karyawan WFH untuk memiliki kemampuan tersebut, adanya kecerdasan emosi yang tinggi karyawan akan memiliki kestabilan emosi yang baik. Kestabilan emosi merupakan kemampuan individu dalam memberikan respon yang memuaskan dan kemampuan dalam mengendalikan emosinya sehingga mencapai suatu kematangan perilaku (Hidayati, Purwanto & Yuwoso., 2008).

Petrides (2001), menyebutkan bahwa kecerdasan emosi atau sifat kecerdasan emosi terdiri dari 4 faktor yaitu, *emotionality*, *self control*, *well-being* dan *socialility*. Pada umumnya individu memiliki kecerdasan emosi yang berbeda-beda, faktor yang memengaruhi seberapa cerdas emosi yang dimiliki individu yaitu faktor dari dalam diri individu seperti keadaan otak dan faktor eksternal seperti lingkungan keluarga serta lingkungan luar

(Geloman, dalam Trisnani, 2019).

Menurut Kusuma (dalam Avionela & Fauziah, 2016), kecerdasan emosional pada karyawan digunakan untuk merasakan, memahami, dan mengatur setiap emosi yang ada sehingga karyawan tetap dapat menyelesaikan tugas-tugas yang diberi atasan dalam kondisi dan situasi apapun. Hidayani, *at al.*, (2008), menjelaskan bahwa karyawan yang menggunakan emosi secara efektif, akan lebih bertanggung jawab, lebih mampu memusatkan perhatian pada tugas, tidak impulsif, lebih bisa mengendalikan diri yang pada akhirnya dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan. Kecerdasan emosi yang tinggi akan membantu individu dalam mengatasi konflik secara tepat dan menciptakan kondisi kerja yang nyaman, sehingga individu tidak mudah mengalami stres kerja.

Merujuk pada penetapan *World Health Organization* (WHO) mengenai COVID-19 sebagai Pandemi Global serta dikeluarkannya peraturan Pemerintah No 21 Tahun 2020 tentang PSBB dalam rangka percepatan penanganan Covid-19, mengharuskan karyawan untuk melakukan *Work From Home* dimana karyawan yang biasanya ke kantor untuk bekerja, kemudian dialihkan untuk melakukan pekerjaan kantor dari rumah. Hal ini tidak menuntut kemungkinan karyawan yang melakukan WFH merasa kesulitan dalam menyeimbangkan keadaan tersebut. Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan, hampir sebagian besar karyawan yang menjalani *Work From Home* mengalami tekanan yang berujung pada stres kerja selama bekerja di rumah. Faktor yang menjadi kendala adalah, selain karena perubahan situasi kerja, jam kerja yang relatif berubah-ubah, serta ketidakmampuan karyawan dalam menyeimbangkan antara tugas pekerjaan dan kehidupan yang pada akhirnya karyawan merasa tertekan yang berujung pada stres kerja. Dengan demikian, sudah seharusnya setiap karyawan memiliki kemampuan dalam mengelolah emosi. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosi yang tinggi akan mampu menyeimbangkan antara kehidupan dengan tuntutan pekerjaan, dan bisa beradaptasi dengan situasi atau kondisi yang baru. Hal tersebut dapat mengurangi terjadinya stres kerja pada karyawan. Sehingga pentingnya karyawan memiliki kemampuan

kecerdasan emosi yang baik.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sanjaya (2012), terhadap 46 karyawan PT. Summit Oto Finance Kudus, dengan responden merupakan 25 karyawan *marketing* dan 21 karyawan *collection*. Hasil dari penelitiannya mengatakan bahwa kecerdasan emosional mampu berperan sebagai moderasi stres kerja karyawan. Seorang karyawan yang memiliki kecerdasan emosional baik dapat mengurangi stres kerjanya. Sedangkan Rasid (2016), dalam penelitiannya terhadap 330 karyawan bank pemerintah dan swasta yang ada di Multan, provinsi Punjab, Pakistan. Hasil dari penelitian ini mengatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosi dan stres kerja karyawan bank. Karyawan dengan kecerdasan emosional lebih mampu menangani situasi stres psikologis dan fisiologis dan sebagai gantinya menyebabkan rendahnya tingkat stres kerja. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Triana (2015), terhadap 80 guru SMP di Kecamatan Y dan kecamatan X. Hasil dari penelitian menunjukkan terdapat korelasi negatif signifikan antara persepsi pada beban kerja guru dengan stres kerja guru yang disertifikasi, dan terdapat hubungan kecerdasan emosi guru dan stres kerja guru yang disertifikasi yang mengindikasikan semakin tinggi kecerdasan emosi yang dimiliki guru maka semakin rendah stres kerjanya. Hal ini diperkuat oleh penelitian Akbar (2013), yang menyimpulkan bahwa kecerdasan emosi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi stres kerja, dimana individu yang memiliki kecerdasan emosi yang positif maka stres kerja akan rendah dan begitupun sebaliknya.

Berdasarkan fenomena di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kecerdasan emosi terhadap stres kerja pada karyawan yang melakukan *Work From Home* (WFH), dengan judul penelitian “Pengaruh Kecerdasan Emosi terhadap Stres Kerja pada Karyawan *Work From Home* (WFH) di Jabodetabek” guna melihat sejauh mana kemampuan karyawan WFH dalam mengelola kecerdasan emosional untuk menghindari terjadinya stres kerja.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah dalam penelitian yaitu:

1. Bagaimana gambaran kecerdasan emosi pada karyawan yang melakukan *Work From Home* (WFH)?
2. Bagaimana gambaran stres kerja pada karyawan yang melakukan *Work From Home* (WFH)?
3. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosi terhadap stres kerja pada karyawan yang melakukan *Work From Home* (WFH) di Jabodetabek?

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang dikemukakan di atas, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah dalam penelitian mengenai pengaruh kecerdasan emosi terhadap stres kerja pada karyawan *Work From Home* (WFH) di Jabodetabek.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, dapat dirumuskan masalah yaitu “Apakah Terdapat Pengaruh Kecerdasan Emosi terhadap Stres Kerja pada Karyawan WFH di Jabodetabek?”

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kecerdasan emosi terhadap stres kerja pada karyawan yang melakukan *Work From Home* (WFH) di jabodetabek.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat teoritis dan praktis, yang akan dipaparkan sebagai berikut:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah untuk memberikan pemahaman pada mahasiswa, terutama mahasiswa psikologi terkait pentingnya seseorang memiliki kecerdasan emosi guna meminimalisir stres kerja. Dapat menjadi acuan dan referensi pada penelitian relevan dimasa yang akan datang.

1.6.2 Manfaat Praktis

1.6.2.1 Bagi Karyawan WFH

Penelitian ini diharapkan agar karyawan dapat mengetahui bahwa kecerdasan emosi sangat penting dimiliki setiap individu agar dapat mengelolah persepsi yang dihadapi menjadi penilaian positif, untuk menghindari timbulnya stres dalam bekerja atau stres kerja.

1.6.2.2 Untuk Institusi tempat kerja

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada instansi Pemerintah atau pun Swasta untuk memberikan edukasi kepada karyawan tentang bagaimana cara mengelolah kecerdasan emosi pada karyawan dengan tujuan meminimalisir terjadinya stres kerja karyawan

