

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kecantikan merupakan modal dasar bagi wanita untuk menunjukkan eksistensi dalam bersosialita. Banyak cara yang dapat dilakukan untuk mempercantik diri, salah satunya dengan melakukan kegiatan *treatment* rutin di Klinik Kecantikan. Klinik kecantikan merupakan sebuah tempat yang menyediakan jasa pelayanan untuk merawat wajah atau kulit yang dibutuhkan konsumen terutama kaum wanita.

Klinik Kecantikan di era generasi Z ini menunjukkan perkembangan yang sangat pesat, terbukti dengan semakin banyak klinik kecantikan yang merambah di pulau Jawa. Hal ini menjadikan konsumen harus lebih selektif dalam memilih klinik kecantikan sehingga tidak perlu mengeluarkan waktu dan biaya yang banyak, klinik kecantikan termasuk dalam usaha jasa dengan tujuan memuaskan pelanggan atau konsumen dari segi pelayanan maupun segi *treatment* perawatan. Dengan munculnya banyak klinik kecantikan menyebabkan persaingan antar klinik kecantikan semakin kuat sehingga mendorong setiap klinik kecantikan untuk berusaha meningkatkan kualitas pelayanan. Hal yang perlu di perhatikan dalam klinik kecantikan adalah pelayanan yang diberikan langsung oleh karyawan klinik kecantikan, hal tersebut membuat pelayanan dari karyawan klinik kecantikan menjadi tombak utama dari sebuah klinik kecantikan karena pelayanan yang baik membuat konsumen merasa

puas dan senang sehingga konsumen akan terus menggunakan jasa, produk, serta pelayanan yang telah di tawarkan dengan begitu klinik kecantikan dapat mencapai sebuah tujuan yang diharapkan.

Bekerja pada Sebuah instansi bukan saja menjadi tolak ukur seseorang dapat dikatakan dapat berkarir dan juga memiliki penghasilan tetap, tetapi menjadi karyawan adalah sebuah tanggung jawab dimana didalamnya kita akan merasa dituntut untuk memenuhi Standar target perusahaan yang menjadi faktor stress pada karyawan. Karyawan adalah mereka yang bekerja di suatu perusahaan atau instansi untuk mengerjakan sebuah tugas operasional dan mengharapkan balas jasa berupa komisi atau gaji. Menurut Hasibuan (2002) Karyawan adalah setiap orang yang telah menyediakan jasa (baik dalam bentuk pikiran atau dalam bentuk (tenaga), kemudian menerima balas jasa kembali atau kompensasi yang besarnya telah ditentukan terlebih dahulu. Karyawan klinik kecantikan adalah karyawan yang bekerja di klinik kecantikan biasanya mahir dalam memberikan pelayanan , treatment serta informasi terkait proses, alur, dan *produknowledge* yang ada pada klinik kecantikan, biasanya karyawan akan di berikan *trining* terlebih dahulu dengan tujuan setiap karyawan mampu memberikan kepuasan kepada konsumen, karyawan ini juga yang bertanggung jawab serta dituntut untuk mencapai sebuah tujuan yang ditetapkan perusahaan.

Tuntutan-tuntutan yang harus dicapai oleh karyawan menimbulkan rasa tertekan, ketidakmampuan memenuhi tuntutan yang diberikan perusahaan kepada karyawan menjadi pemicu timbulnya stress Kerja, seperti yang dikatakan Ubaidillah

(2008) bahwa seseorang dapat mengalami stress kerja akibat dari suatu tugas atau pekerjaan yang tidak bisa dihindarkan oleh kemampuannya. Faktor pemicu stress pada ruang lingkup pekerjaan seperti bosan dengan pekerjaan, beban kerja berlebih, dan terlalu menerapkan jumlah standar target yang terlalu tinggi. Hal tersebut mendukung penelitian Widodo (2010) bahwa stres di ruang lingkup kerja biasanya dikarenakan beban kerja yang berlebih dan tuntutan mencapai tujuan perusahaan yang terlalu sulit untuk dicapai secara kuantitas maupun kualitas.

Stress kerja yang muncul pada karyawan klinik kecantikan dapat menimbulkan ketegangan yang berhubungan dengan emosi karyawan itu sendiri. Menurut Golmen (2001) menjelaskan bahwa seseorang yang tidak memiliki keterampilan dalam mengelola emosi akan menunjukkan ketegangan, merasa tersiksa dengan beban kerja dan lama kelamaan akan menyebabkan kinerja serta motivasi yang menurun, sedangkan seseorang yang memiliki kemampuan dalam mengelola kecerdasan emosionalnya akan tetap tenang walaupun dibawah tekanan dan mampu bekerja dengan baik.

Berdasarkan wawancara awal yang dilakukan peneliti pada karyawan klinik kecantikan SS pada tanggal 13 Desember 2022 diperoleh data bahwa stress kerja yang dialami karyawan klinik kecantikan yaitu dari banyaknya tugas yang diberikan, ketidakjelasan jobdesk dari masing masing divisi, target bulanan yang tidak masuk akal, ancaman pemotongan gaji jika tidak mencapai target serta SOP yang belum ditetapkan secara resmi, dari wawancara tersebut tergambar ketegangan yang dirasakan karyawan klinik kecantikan SS yang dapat disimpulkan bahwa karyawan

klirik kecantikan belum memiliki kemampuan dalam mengelola kecerdasan emosional. Hasil wawancara tersebut mendukung penelitian Putri dan susatyo (2010) yang menjelaskan bahwa stress kerja berasal dari lingkungan kerja biasanya terjadi akibat tekanan yang terus menerus, peraturan kerja dan pekerjaan yang tidak jelas serta kurangnya kecerdasan emosional pada karyawan itu sendiri.

Karyawan klinik kecantikan SS dalam menjalankan tugasnya tentu saja melibatkan banyak orang, untuk memperlancar hubungan tersebut tentunya karyawan harus memiliki kemampuan dalam mengelola kecerdasan emosional agar mereka lebih mampu menempatkan emosi pada porsi yang tepat, dapat mengontrol suasana hati, apabila seseorang dapat menyesuaikan diri dengan suasana hati individu lain atau dapat berempati, orang tersebut akan memiliki tingkat emosi yang baik dan akan lebih mudah menyesuaikan diri dalam pergaulan sosial serta lingkungannya (Golmen, 20010). Keberhasilan dalam mengelola emosi akan membuat karyawan yang bersangkutan menjadi lebih fokus dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya serta terhindar dari stress kerja.

Menurut Robbin(2008) stress kerja adalah suatu kondisi karyawan dihadapkan dengan tuntutan disertai tekanan didalam ruang lingkup pekerjaan. Menurut Newmon (2001) mendefinisikan stress kerja sebagai suatu interaksi antara kondisi kerja dengan sifat sifat pekerjaan yang dapat mempengaruhi fungsi fisik maupun mental, Artinya inti dari keduanya menjelaskan tuntutan pekerjaan yang tidak sesuai kemampuan karyawan dapat mempengaruhi keadaan fisik maupun mental karyawan.

Menurut Robbins (2008) membagi tiga gejala stress kerja, yaitu : (1) Gejala fisiologi, gejala yang menciptakan perubahan pada kondisi fisik seperti meningkatnya tekanan darah, sakit kepala bahkan dapat menyebabkan serangan jantung. (2) Gejala Psikologi, gejala stress yang mempengaruhi kondisi Psikis seperti, ketegangan, kecemasan, kebosanan, mudah marah dan suka menunda nunda pekerjaan. (3) Gejala perilaku, stress yang mempengaruhi kebiasaan sehari hari seperti menurunnya produktifitas, rendahnya absensi, perubahan nafsu makan, meningkatnya konsumsi rokok dan alkohol.

Menurut Widayanti (2003) ada dua dampak stress kerja yaitu, stress yang baik atau stress positif yang memberikan dorongan untuk berprestasi dan stress merusak atau stress negatif yang akan merusak serta mempengaruhi kehidupan sehari hari, menurut Smet (2005) faktor stress antara lain, faktor genetik, pendidikan, ekonomi, jenis kelamin dan kecerdasan emosional juga dapat mempengaruhi mudah atau tidaknya seseorang mengalami stress kerja.

Menurut Golmen (2001) menjelaskan kecerdasan emosional mengarah kepada kemampuan mengenali perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dalam hubungan dengan orang lain. Individu yang dapat mengelola emosinya juga memiliki kemampuan mengenali dan merasakan emosi individu lain, sehingga dapat bermanfaat dalam berinteraksi, bersikap, dapat mengambil keputusan, serta dapat mengatasi tuntutan tekanan dari lingkungan kerjanya agar tidak terjadi stress kerja, dalam memberikan pelayanan karyawan harus memiliki kecerdasan emosional

yang tinggi. Menurut Bar On (2002) mengatakan bahwa seseorang yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi dapat mengatasi tuntutan dan tekanan yang ada pada lingkungan kerja.

Berdasarkan uraian diatas maka munculah keingintahuan untuk mengetahui adanya hubungan antara kecerdasan emosional dengan stress kerja pada karyawan klinik kecantikan SS, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan Stres Kerja pada Karyawan klinik Kecantikan SS”

1.2. Rumusan Masalah

Apakah ada hubungan antara Kecerdasan emosional dengan stress kerja pada karyawan klinik kecantikan SS

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara Kecerdasan emosional dengan stres kerja pada karyawan klinik kecantikan SS

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat baik dari segi manfaat teoritis maupun manfaat praktis, yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Bagi mahasiswa psikologi memberikan tambahan bahan kajian bagi ilmu psikologi dalam bidang psikologi industri dan organisasi, terutama yang berkaitan dengan stres kerja.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pihak Klinik Kecantikan, hasil penelitian ini merupakan tambahan informasi mengenai gambaran stress kerja karyawan, dan dapat mengantisipasinya demi kemajuan Klinik Kecantikan.
- b. Bagi karyawan di harapkan dengan adanya penelitian ini, karyawan jadi lebih mengenal gejala stress kerja, sehingga dapat dicegah supaya tidak semakin memburuk.

1.5. Keaslian Penelitian

Melakukan penelitian ini, peneliti banyak memperoleh referensi kajian, serta sumber data dari berbagai pihak. Diantaranya dengan melihat penelitian penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan tema penelitian. Berikut ini ada beberapa penelitian terdahulu yang mempunyai kesamaan dengan judul peneliti yaitu sebagai berikut.

Tabel 1. 1. *Keaslian Peneliti*

| No | Peneliti | Judul | Metode Penelitian | Hasil |
|----|---|---|-------------------|--|
| 1 | Muhammad Ikhsan Baharuddin1, Muhammad Jufri2, Andi Nasrawati Hamid3, 2019 | Hubungan antara kecerdasan emosi dengan stres kerja pada anggota kepolisian satuan lalu lintas polrestabes Makassar | Kuantitatif | Tingkat kecerdasan emosi pada anggota kepolisian tinggi 2. Tingkat stres kerja pada anggota kepolisian sedang 3. Terdapat hubungan negatif antara kecerdasan emosi dengan stres kerja pada anggota kepolisian satuan lalu lintas polrestabes Makassar. Semakin tinggi kecerdasan emosi maka semakin rendah stres kerja, begitupun sebaliknya semakin tinggi stres kerja maka semakin |

| No | Peneliti | Judul | Metode Penelitian | Hasil |
|----|---------------------------------------|---|-------------------|--|
| | | | | rendah kecerdasan emosi anggota kepolisian. |
| 2 | Novita Sari1 , Oktariani2, 2017 | Hubungan Kecerdasan Emosional Dengan Stres Kerja Karyawan Di PT. Karya Delka Maritim Medan | Kuantitatif | Saran untuk para karyawan Melihat terdapat hubungan antara kecerdasan emosional dengan stres kerja, maka peneliti menyarankan kepada karyawan agar lebih menyadari pentingnya meningkatkan kecerdasan emosional untuk mengendalikan perasaan yang berpengaruh baik bagi tubuh dan pikiran, dan tentunya pada hasil kinerja karyawan 2. Berdasarkan deskripsi data penelitian kecerdasan emosional, diperoleh mean empirik sebesar 73.740 dan mean hipotetik sebesar 72.5, dan selisihnya tidak melebihi SD. Artinya secara umum kecerdasan emosional subjek peneliti sedang menurut standar skala yang dibuat peneliti. |

| No | Peneliti | Judul | Metode Penelitian | Hasil |
|----|---|---|-------------------|---|
| 3 | Ni Made Ayu Yasmitha Andewi1 Wayan Gede Supartha2 Made Surya Putra3 ,2020 | Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Pada Karyawan Pdam Tirta Mangutama Kabupaten Badung | Kuantitatif | (1) Kecerdasan emosional berpengaruh negatif dengan stres karyawan artinya bahwa kecerdasan emosional semakin tinggi maka stres karyawan semakin rendah begitu sebaliknya kecerdasan emosional semakin rendah maka stres karyawan semakin tinggi, (2) Kecerdasan emosional berpengaruh positif dengan kepuasan karyawan artinya bahwa kecerdasan emosional semakin tinggi maka kepuasan karyawan semakin tinggi begitu sebaliknya kecerdasan emosional semakin rendah maka kepuasan karyawan semakin rendah, (3) Stres berpengaruh negatif dengan kepuasan karyawan artinya bahwa stres semakin tinggi maka kepuasan karyawan semakin rendah begitu sebaliknya stres, semakin rendah maka kepuasan karyawan semakin tinggi. |

| No | Peneliti | Judul | Metode Penelitian | Hasil |
|----|--------------------|--|-------------------|---|
| 4 | Elida Gultom, 2015 | Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan Stres Kerja Perawat Pada Pt Nusa Lima Medika Pekanbaru | Kuantitatif | Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta teori yang mendasari pada penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kecerdasan emosional dan stress kerja perawat pada PT Nusa Lima Medika berada pada tingkatan sedang, dan terdapat korelasi negatif antara kecerdasan emosional dan stress kerja perawat pada PT. Nusa Lima Medika yang artinya semakin positif kecerdasan emosional perawat maka akan semakin rendah stress kerja yang dialami oleh perawat tersebut dan tingkat hubungan kecerdasan emosional terhadap stress kerja perawat, termasuk dalam kategori cukup kuat. |

Berdasarkan data diatas, penelitian ini mempunyai perbedaan dengan penelitian sebelumnya dari segi subjek, tempat dan metode penelitian yang digunakan untuk penelitian. Penelitian ini memiliki kesamaan dari segi variabel serta *grand teori* yang digunakan sebagai referensi.