

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Manajemen merupakan fondasi utama bagi setiap organisasi, baik organisasi bisnis, pemerintahan, maupun organisasi nirlaba. Manajemen menentukan bagaimana sebuah organisasi merumuskan tujuan, mengarahkan orang-orang di dalamnya, serta memanfaatkan sumber daya yang dimiliki secara optimal. Dalam literatur Indonesia, Priyono, (2007), melalui bukunya Pengantar Manajemen, menjelaskan bahwa manajemen adalah: “Suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian terhadap berbagai sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.”. Sementara itu, dalam buku Dasar-Dasar Manajemen memperluas pemahaman tersebut dengan menjelaskan bahwa: “Manajemen merupakan ilmu dan seni pengaturan proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi.” (Rohman, 2017)

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) lahir sebagai cabang penting dari ilmu manajemen yang berfokus pada bagaimana organisasi memperoleh, mengembangkan, dan mempertahankan tenaga kerja yang berkualitas. Menurut Dimas Bagus Susanto dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan mempertegas bahwa: “MSDM merupakan upaya strategis dalam mengelola tenaga kerja untuk meningkatkan kinerja, produktivitas, dan kualitas hubungan kerja dalam

organisasi.” Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia, Konsep Dasar dan Teori oleh Zahera Mega Utama, disebutkan bahwa salah satu tujuan MSDM adalah meningkatkan kualitas karyawan melalui pengembangan kompetensi dan pelatihan agar kontribusi mereka terhadap organisasi semakin tinggi. (Susanto, 2022; Utama, 2020).

Salah satu indikator penting keberhasilan pengelolaan sumber daya manusia adalah kinerja karyawan (*employee performance*). Menurut Susanto (2022), kinerja karyawan dapat dipahami sebagai: “Hasil kerja yang dicapai oleh seseorang yang dipengaruhi oleh kemampuan, kemauan, dan kesempatan yang diberikan organisasi.” Kinerja selalu diukur berdasarkan standar tertentu yang telah disepakati atau ditetapkan oleh organisasi sebagaimana dalam buku MSDM: Konsep dan Realita, Machmed Tun Ganyang bahwa: “Kinerja karyawan merupakan indikator sejauh mana individu mampu menyelesaikan tugas sesuai standar kerja yang ditetapkan organisasi.” (Ganyang, 2018)

Dalam era kerja yang semakin kompleks dan dinamis, kemampuan teknis saja tidak cukup untuk memastikan performa optimal seorang karyawan. Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk mengenali, memahami, mengendalikan, dan menggunakan emosi baik emosi diri sendiri maupun orang lain dalam konteks kerja dan kehidupan sosial. Sebagaimana dinyatakan dalam buku Kecerdasan Emosional: Teori dan Aplikasi: “EQ memungkinkan kita untuk menjalin hubungan yang baik,

berempati, mengatur stres, memotivasi diri, dan berkomunikasi secara efektif.” (Doho et al, 2023)

Beberapa penelitian menyimpulkan bahwa *Emotional Intelligence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, misalnya penelitian oleh Pasya (2025), penelitian oleh Mahrani (2024), penelitian oleh Astuti (2025), penelitian oleh Mayyora (2024) dan penelitian-penelitian lainnya. Namun, beberapa penelitian lain justru menunjukkan hasil yang berbeda, seperti penelitian oleh Febrina (2023), penelitian oleh Darman & Adha (2021), penelitian oleh Irkhamsyah et al. (2025). Penelitian-penelitian ini menemukan bahwa EI tidak selalu berdampak secara langsung terhadap kinerja. Perbedaan hasil penelitian ini menunjukkan adanya *research gap* yang perlu dikaji lebih lanjut.

Dalam dunia kerja modern, setiap karyawan akan dihadapkan pada berbagai tuntutan dan tekanan yang berasal dari pekerjaan itu sendiri, kondisi tersebut sering disebut sebagai tantangan pekerjaan (*job demands*). Di lingkungan kerja seperti restoran yang ritmenya cepat, tuntutan pelayanannya tinggi, dan interaksi dengan pelanggan sangat intens. Semakin rumit dan berat tantangan yang dihadapi, semakin besar pula usaha yang harus dilakukan oleh karyawan untuk menjaga kualitas kinerja mereka. Seperti yang dikatakan Dimas Bagus Susanto: “Tantangan dalam pekerjaan mencakup kesulitan, tekanan, dan tuntutan yang harus dihadapi karyawan baik secara fisik maupun psikologis, yang berpengaruh pada

bagaimana mereka menjalankan tugas dan mencapai kinerja.” (Susanto, 2022)

Terdapat hasil penelitian yang berbeda-beda mengenai pengaruh tantangan pekerjaan terhadap kinerja. Penelitian yang menemukan pengaruh signifikan, misalnya penelitian oleh Wang et al. (2021), penelitian oleh Xu et al. (2024), penelitian oleh Saleem et al. (2023), penelitian oleh Lina (2025). Sedangkan Penelitian yang menemukan pengaruh tidak signifikan, seperti penelitian oleh Esmene & Quezon (2024), penelitian oleh Hartati & Sukartini (2024), penelitian oleh Teting et al (2024). Ketidakkonsistenan temuan ini menunjukkan bahwa efek tantangan pekerjaan sangat dipengaruhi oleh jenis pekerjaan, karakteristik karyawan, kondisi organisasi, serta dukungan kerja yang tersedia.

Dukungan organisasi merupakan bagian dari strategi pengelolaan sumber daya manusia yang bertujuan meningkatkan kualitas kerja. Pernyataan tersebut menurut Machmed Tun Ganyang: “Organisasi perlu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, karena lingkungan yang positif dapat memengaruhi sikap dan perilaku kerja, termasuk tingkat semangat dan kinerja karyawan.” (Ganyang, 2018)

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa dukungan organisasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja. Penelitian yang menemukan pengaruh positif dan signifikan Organizational Support terhadap kinerja contohnya Aliddin (2024), Maida (2024) Li & Liang et al. (2019), Nugroho (2025). Sedangkan penelitian yang

menemukan bahwa *Organizational Support* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja contohnya Fetriah & Herminingsih (2023), Wiranti et al. (2024), Wargoputri et al. (2024), dan Berdiyana et al (2022). Kumpulan penelitian tersebut menunjukkan bahwa hasil penelitian terkait pengaruh *Organizational Support* terhadap kinerja karyawan bersifat tidak konsisten.

Penelitian ini dilakukan pada Restoran Sate Maranggi Haji Yetty Cabang Bandung, salah satu cabang dari jaringan bisnis kuliner Restoran Sate Maranggi Haji Yetty yang dikenal luas sebagai ikon kuliner khas Purwakarta. Seiring dengan meningkatnya minat masyarakat terhadap wisata kuliner, Restoran Sate Maranggi Haji Yetty Cabang Bandung mengalami peningkatan jumlah pengunjung, terutama pada akhir pekan dan hari libur nasional. Kondisi tersebut menjadikan restoran ini sebagai lingkungan kerja dengan dinamika yang tinggi, ritme pelayanan cepat, dan tingkat tekanan yang berbeda dibandingkan dengan restoran biasa.

Namun demikian, observasi awal menunjukkan bahwa terdapat beberapa permasalahan, diketahui bahwa pada variabel *Emotional Intelligence* menunjukkan kecenderungan yang bervariasi. Seluruh responden menyatakan ya pada indikator pemahaman terhadap kelebihan dan keterbatasan diri dalam pekerjaan, yang mengindikasikan tingkat kesadaran diri yang sangat baik. Namun demikian, pada indikator kemampuan mengendalikan emosi negatif serta menyampaikan pendapat dengan jelas kepada rekan kerja, mayoritas responden memilih tidak. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun responden memiliki pemahaman diri

yang tinggi, kemampuan pengelolaan emosi dan komunikasi interpersonal masih tergolong rendah.

Pada variabel Tantangan Pekerjaan, sebagian besar responden menyatakan bahwa beban kerja yang diterima menantang kemampuan mereka. Meskipun demikian, mayoritas responden menyatakan belum mampu melaksanakan tugas sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Di sisi lain, kemampuan berkonsentrasi penuh dalam mengerjakan tugas masih relatif rendah, yang terlihat dari lebih banyaknya responden yang menjawab tidak pada indikator tersebut.

Selanjutnya, pada variabel Dukungan Organisasi, hasil kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar responden belum merasakan empati yang memadai dari atasan, serta belum memperoleh penghargaan atas kinerja yang baik. Namun demikian, penerapan kebijakan organisasi dinilai cukup adil oleh mayoritas responden. Temuan ini mengindikasikan bahwa aspek keadilan organisasi telah berjalan dengan baik, tetapi aspek dukungan emosional dan apresiasi masih perlu ditingkatkan.

Adapun pada variabel Kinerja Karyawan, hasil menunjukkan bahwa seluruh responden mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan jumlah yang ditargetkan serta mampu bekerja sama dengan tim dengan baik. Namun, pada indikator ketepatan waktu, efisiensi penggunaan sumber daya, dan tingkat kesalahan kerja, sebagian besar responden masih menjawab tidak. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kinerja secara kuantitas dan

kerja sama tim tergolong baik, kualitas dan efisiensi kerja masih memerlukan perbaikan.

**Tabel 1.1 Hasil Prasurvey Karyawan Restoran Sate Maranggi Haji
Yetty Cabang Bandung**

Variabel	Pertanyaan	Ya	Tidak
<i>Emotional Intelligence</i>	Saya memahami kelebihan dan keterbatasan diri saya dalam pekerjaan.	12	0
	Saya mampu mengendalikan emosi negatif saat menghadapi tekanan kerja.	3	9
	Saya tetap berpikir positif meskipun menghadapi kesulitan dalam pekerjaan.	5	7
	Saya dapat memahami perasaan rekan kerja saya.	8	4
	Saya mampu menyampaikan pendapat dengan jelas kepada rekan kerja.	3	9
Tantangan Pekerjaan	Beban kerja yang saya terima menantang kemampuan saya.	10	2
	Saya dapat melaksanakan tugas sesuai dengan tujuannya.	4	8
	Saya dapat berkonsentrasi penuh ketika mengerjakan tugas.	5	7
Dukungan Organisasi	Saya merasakan empati dari atasan.	2	10
	Atasan memberikan bimbingan ketika saya menghadapi masalah kerja.	5	7
	Organisasi memberikan penghargaan atas kinerja yang baik.	3	9
	Kebijakan organisasi diterapkan secara adil kepada seluruh karyawan.	9	3
Kinerja Karyawan	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai jumlah yang ditargetkan.	12	0
	Saya jarang melakukan kesalahan dalam pekerjaan.	5	7
	Saya menyelesaikan tugas sesuai dengan batas waktu yang ditentukan.	3	9
	Saya menggunakan sumber daya kerja secara efisien.	3	9
	Saya mampu mengambil keputusan sendiri.	8	4
	Saya mampu bekerja sama dengan tim dengan baik.	12	0

Sumber: Diolah oleh peneliti (2026).

Berangkat dari fenomena-fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Emotional Intelligence*, Tantangan Pekerjaan, dan Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Restoran Sate Maranggi Haji Yetty Cabang Bandung”. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran empiris, serta menjadi bahan evaluasi bagi manajemen untuk meningkatkan kinerja karyawan.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang diperoleh peneliti dan informasi yang dihimpun, maka terdapat identifikasi masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia di Restoran Sate Maranggi Haji Yetty Cabang Bandung masih menghadapi berbagai permasalahan yang berkaitan dengan efektivitas kerja karyawan.
2. Kinerja karyawan masih menunjukkan ketidakkonsistenan, ditunjukkan dengan hasil kerja yang dicapai belum sepenuhnya sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan manajemen.
3. Kemampuan *Emotional Intelligence* karyawan juga belum merata, masih terdapat karyawan yang sulit mengendalikan emosi, kurang mampu berkomunikasi, serta kurang menyesuaikan diri saat kondisi kerja meningkat.
4. Tantangan pekerjaan yang cukup tinggi, seperti beban tugas berat pada jam ramai, belum sepenuhnya dapat dihadapi secara optimal oleh seluruh karyawan.

5. Dukungan organisasi yang diberikan kepada karyawan baik dalam komunikasi dengan atasan, maupun perhatian dan penghargaan belum dirasakan secara menyeluruh.
6. Hasil penelitian terdahulu mengenai pengaruh *Emotional Intelligence*, tantangan pekerjaan, dan dukungan organisasi terhadap kinerja menunjukkan temuan yang beragam (*Gap Research*).
7. Penelitian yang secara khusus mengkaji ketiga variabel tersebut dalam konteks restoran masih sangat terbatas.

C. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Untuk menjaga agar pembahasan tidak melebar dari fokus penelitian, batasan masalah dalam penelitian ini ditetapkan sebagai berikut:

1. Penelitian hanya mencakup karyawan yang bekerja di Restoran Sate Maranggi Haji Yetty Cabang Bandung.
2. Variabel independen penelitian terdiri dari *Emotional Intelligence*, tantangan pekerjaan, dan dukungan organisasi.
3. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan,
4. Penelitian ini hanya berfokus pada faktor internal yang berasal dari karakteristik individu dan kondisi kerja karyawan.
5. Metode Pengumpulan Data, Data primer diperoleh melalui kuesioner, didukung observasi singkat dan wawancara terbatas.
6. Waktu Penelitian, dilaksanakan pada Februari – Juli 2026, sehingga hasil yang diperoleh menggambarkan kondisi pada periode tersebut.

7. Pendekatan Analisis Data, Teknik analisis menggunakan regresi linier berganda untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap kinerja karyawan, baik secara parsial maupun simultan.
8. Populasi dan Sampel, seluruh pegawai Restoran Sate Maranggi Haji Yetty Cabang Bandung, dengan sampel ditentukan menggunakan pendekatan *purposive sampling*.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Apakah *Emotional Intelligence* berpengaruh secara positif terhadap Kinerja Karyawan Restoran Sate Maranggi Haji Yetty Cabang Bandung?
2. Apakah Tantangan Pekerjaan berpengaruh secara positif terhadap Kinerja Karyawan Restoran Sate Maranggi Haji Yetty Cabang Bandung?
3. Apakah Dukungan Organisasi berpengaruh secara positif terhadap Kinerja Karyawan Restoran Sate Maranggi Haji Yetty Cabang Bandung?
4. Apakah *Emotional Intelligence*, Tantangan Pekerjaan, dan Dukungan Organisasi berpengaruh secara positif terhadap Kinerja Karyawan Restoran Sate Maranggi Haji Yetty Cabang Bandung?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Emotional Intelligence* secara positif terhadap Kinerja Karyawan pada Restoran Sate Maranggi Haji Yetty Cabang Bandung
2. Untuk mengetahui pengaruh Tantangan Pekerjaan secara positif terhadap Kinerja Karyawan pada Restoran Sate Maranggi Haji Yetty Cabang Bandung
3. Untuk mengetahui pengaruh Dukungan Organisasi secara positif terhadap Kinerja Karyawan pada Restoran Sate Maranggi Haji Yetty Cabang Bandung
4. Untuk mengetahui pengaruh *Emotional Intelligence*, Tantangan Pekerjaan, dan Dukungan Organisasi secara positif terhadap Kinerja Karyawan pada Restoran Sate Maranggi Haji Yetty Cabang Bandung

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoretis maupun praktis serta memberikan gambaran empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan.

1. Manfaat Teoretis (*Theoretical Significance*)

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah literatur dalam bidang MSDM, khususnya pada pembahasan mengenai *Emotional Intelligence*, tantangan pekerjaan, dukungan

organisasi, dan kinerja karyawan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan bagi peneliti selanjutnya dalam memahami bagaimana ketiga variabel tersebut saling berkaitan dan berpengaruh terhadap performa kerja individu dalam konteks organisasi jasa.

Penelitian ini juga diharapkan dapat memperkuat teori-teori yang telah ada, sekaligus memberikan pembaruan terhadap inkonsistensi temuan penelitian sebelumnya. Dengan menghadirkan data empiris dari lingkungan kerja restoran yang penuh tekanan dan membutuhkan kemampuan interpersonal yang baik, penelitian ini dapat memberikan sudut pandang baru dalam pengembangan konsep MSDM yang relevan dengan karakteristik industri pelayanan.

2. Manfaat Praktis (*Practical Significance*)

Dari sisi praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat langsung bagi manajemen Restoran Sate Maranggi Haji Yetty Cabang Bandung. Hasil penelitian dapat menjadi bahan pertimbangan dalam merancang kebijakan yang lebih efektif terkait pengembangan karyawan, peningkatan kualitas kerja, serta perbaikan sistem operasional.

Melalui pemahaman mengenai pentingnya *Emotional Intelligence*, manajemen dapat mempertimbangkan program pelatihan atau pembinaan yang membantu karyawan meningkatkan kemampuan dalam mengelola emosi, berkomunikasi, dan menghadapi tekanan kerja. Begitu pula dalam aspek tantangan pekerjaan, hasil penelitian ini dapat

membantu manajemen dalam menyesuaikan beban kerja, memperbaiki alur komunikasi, serta menciptakan proses kerja yang lebih efisien dan minim konflik. Selain itu, informasi mengenai dukungan organisasi dapat mendorong manajemen untuk menyediakan fasilitas kerja yang lebih memadai, meningkatkan perhatian atasan terhadap karyawan,

G. Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian yang peneliti lakukan mulai dari tahap awal penelitian hingga saat ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2 Jadwal Penelitian

No	Tahapan Penelitian	2025			2026				
		Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli
1	Pengajuan Judul								
2	Penyusunan Proposal								
3	Bimbingan Proposal								
4	Pengajuan Ujian Proposal								
5	Seminar Proposal								
6	SK Pembimbing								
7	Bimbingan Skripsi								
8	Pengolahan dan Analisis Data								
9	Penyelesaian Skripsi								
10	Pendaftaran dan Sidang Munaqasyah								

Sumber: Diolah oleh Peneliti.

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara menyeluruh mengenai isi penelitian agar mudah dipahami dan memiliki alur pembahasan yang teratur. Adapun sistematika penulisan skripsi ini disusun sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, identifikasi masalah, ruang lingkup dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, jadwal penelitian, serta sistematika penulisan skripsi. Bab ini memberikan gambaran umum mengenai alasan dan arah dilaksanakannya penelitian.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat kajian teori yang relevan dengan variabel penelitian, yaitu teori tentang *Emotional Intelligence*, Tantangan Pekerjaan, Dukungan Organisasi dan Kinerja Karyawan. Selain itu, bab ini juga memuat penelitian terdahulu yang berhubungan dengan topik penelitian serta kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode yang digunakan dalam penelitian, meliputi jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, sumber data, instrumen penelitian, skala pengukuran, serta teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis.

4. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil pengolahan data yang diperoleh dari penelitian lapangan serta pembahasan terhadap hasil tersebut berdasarkan teori dan penelitian terdahulu. Analisis dalam bab ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

5. BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta saran-saran yang dapat diberikan kepada pihak-pihak terkait, baik untuk pengembangan teori maupun penerapan praktis dalam meningkatkan kinerja karyawan Restoran Sate Maranggi Haji Yetty Cabang Bandung.

