

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Zaman futuristik yang sering disebut sebagai “Zaman Teknologi dan Informasi”, tidak terlepas dari yang namanya manajemen. Seorang pekerja atau bukan, manajemen tetaplah melekat pada diri seseorang. Manajemen merupakan disiplin pengetahuan & kreasi yang cukup terlibat dalam pengorganisasian tahapan penggunaan sumber daya manusia & sumber daya lainnya dengan tepat sasaran dan efisien guna menggapai *goals* tertentu (Hasibuan, 2005).

Manajemen menurut Stoner dalam Widiana (2020) adalah proses merekrut, mengatur, mengelola, dan mengawasi anggota suatu organisasi serta memanfaatkan sumber daya organisasi lain untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Sedangkan menurut Follett dalam Krisnandi dkk. (2019) disebutkan bahwa manajer adalah individu senior yang mendelegasikan tugas kepada individu lain. Hal ini menunjukkan bahwa bekerja sama dengan orang-orang dapat membantu manajer mencapai tujuannya. Yang dimaksud dengan “seni” di sini adalah kemampuan atau kemauan seseorang atau kelompok untuk menggunakan sumber daya secara efektif atau bekerja sama dengan orang lain untuk menciptakan keberhasilan dan kesejahteraan.

Mengatur sumber daya melibatkan manusia dan tidak akan pernah terpisahkan. Koordinasi sumber daya manusia dalam suatu sistem adalah tugas yang rumit karena memerlukan alat untuk membuat strategi agar mencapai tujuan jangka panjang. Alat ini disebut "Manajemen Sumber Daya Manusia".

Langkah penting dalam mengelola sumber daya manusia suatu organisasi adalah MSDM (Priyono & Marnis, 2008). Menurut Cushway yang dikutip dalam Priyono & Marnis (2008), MSDM sangat penting bagi kemampuan organisasi untuk mencapai tujuannya. Demikian juga yang dijelaskan Flippo yang dikutip oleh Rahardjo (2022) menekankan bahwa fungsi sumber daya manusia perlu berkonsentrasi pada perekrutan, pelatihan, remunerasi, integrasi, dan retensi karyawan untuk membantu pencapaian tujuan utama organisasi.

Kerangka manajemen sumber daya manusia (MSDM), pengetahuan tentang kecerdasan emosional menjadi semakin penting. Dalam era di mana hubungan antarindividu di tempat kerja memegang peranan kunci, pemahaman yang lebih dalam tentang kecerdasan emosional dapat membantu organisasi dalam mengelola tim dengan lebih efektif, meningkatkan produktivitas, dan memperkuat budaya kerja yang positif.

Goleman dalam Ramadhani (2022) menyatakan bahwa istilah “kecerdasan emosional” menggambarkan peningkatan kemampuan seseorang dalam mengatur keadaan mental, mengelola emosi, mengelola motivasi diri, dan tangguh dalam menghadapi kemunduran. Hal ini memungkinkan seseorang untuk memprioritaskan kebahagiaan, mengendalikan emosi secara efektif, dan menjaga suasana hati tetap stabil.

Goleman (2022) juga menyebutkan bahwa saat mengevaluasi siapa yang berhasil dalam suatu pekerjaan, kecerdasan emosional merupakan faktor yang lebih penting daripada *IQ* atau kemahiran teknis. Meskipun *IQ* hanya menyumbang 20% dari kesuksesan seseorang, kecerdasan emosional dapat menyumbang sebanyak

60%. Kemampuan individu dalam mengidentifikasi dan mengendalikan emosinya sendiri, memahami emosi orang lain, menginspirasi diri sendiri, dan menjunjung tinggi ikatan sosial dengan orang lain merupakan komponen kunci kecerdasan emosional (Wuwung, 2020).

Goleman (2009) menggambarkan kecerdasan emosional sebagai kemampuan seseorang untuk memotivasi diri sendiri, bertahan dalam menghadapi frustrasi, mengatur dorongan hati, menjaga keseimbangan antara kesenangan dan kesusahan, mengatur reaksi terhadap situasi yang menantang, tetap tenang tanpa menyerah pada stres, dan mencegah penurunan fungsi kognitif. Kecerdasan emosional juga mencakup kemampuan untuk berempati dengan orang lain dan mempertahankan prinsip ketekunan dalam perjuangan.

Goleman (2009) berpendapat bahwa kecerdasan emosional adalah bagian dari kecerdasan kognitif yang mempengaruhi elemen manusia seperti kesadaran diri, keterampilan sosial, empati, pengendalian dorongan hati, keuletan, semangat, dan motivasi diri. Kemampuan untuk mengenali, memahami, dan mengelola emosi dengan bijaksana adalah fokus utama kecerdasan emosional, terutama dalam hal menavigasi tantangan hidup yang terkait dengan hubungan antar manusia.

Istilah stres sering dibahas di dalam konteks *emotional intelligence*. Hal ini tidak asing lagi. Stres bisa muncul dimana saja. Di kampus, seorang mahasiswa merasakan stres ketika dihadapkan dengan skripsi yang harus dikerjakan agar bisa mendapat predikat sarjana. Di perusahaan, seorang karyawan juga merasakan stres yang berat ketika mengalami kelelahan dalam pekerjaan yang belum kunjung selesai. Stres tersebut dikenal dengan istilah “*burnout*”.

Kelelahan fisik dan mental merupakan ciri khas dari sindrom *burnout*, yang dapat mengakibatkan persepsi diri negatif, kesulitan fokus, dan perilaku kerja yang tidak menyenangkan (Pines & Maslach dalam Alam, 2022). Situasi ini mengakibatkan kinerja di bawah standar, lingkungan kerja yang “dingin” dan tidak nyaman, serta menurunnya dedikasi dan komitmen. *Burnout* juga dapat menyebabkan karyawan menarik diri dan berhenti berinteraksi dengan orang lain di sekitarnya. Ketidakseimbangan antara jumlah upaya yang dilakukan dan manfaat yang diperoleh di tempat kerja juga berkontribusi terhadap kelelahan.

Rizzo dalam Alam (2022) menegaskan bahwa *burnout* mengakibatkan kurangnya arah dan ketidakmampuan memenuhi kebutuhan dalam pekerjaan. Menurut Freudenberger dalam Alam (2022), *burnout* adalah kelelahan yang timbul karena bekerja terlalu keras tanpa memperhitungkan waktu istirahat atau kebutuhan pribadi.

Burnout merupakan konsekuensi dari stres kronis di tempat kerja, dapat memiliki dampak serius pada kesejahteraan individu dan produktivitas organisasi secara keseluruhan. Sementara itu, *turnover intention* sering kali menjadi hasil langsung dari *burnout* dan dapat menyebabkan kehilangan bakat yang berharga bagi perusahaan.

Turnover didefinisikan oleh Beach dalam Ridlo (2012) sebagai kepergian atau pemberhentian karyawan karena berbagai alasan dari pemberi kerja. Pakar *turnover* karyawan yaitu Mobley dalam Ridlo (2012) mendefinisikan *turnover* sebagai berakhirnya afiliasi individu dengan suatu organisasi, biasanya dengan kompensasi finansial dari perusahaan. Sementara itu, meskipun *turnover* adalah

kepergian aktual karyawan dari tempat kerja mereka saat ini, niat berpindah adalah keinginan sadar atau kecenderungan individu untuk mencari pekerjaan di tempat lain di bisnis yang berbeda. (Abdil, 2012).

Tingkat kelelahan karyawan berkorelasi dengan kecerdasan emosional dan keinginan untuk keluar. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan mungkin dapat mengurangi kelelahan dengan dukungan kecerdasan emosional yang lebih baik, yang mencakup kemampuan untuk memahami dan mengendalikan emosi diri sendiri serta emosi orang lain, menginspirasi diri sendiri, dan mempertahankan interaksi antarpribadi yang positif. Sebaliknya, tingkat kelelahan yang tinggi, yang ditandai dengan depersonalisasi, kelelahan emosional, dan berkurangnya rasa pencapaian pribadi, dapat meningkatkan *turnover*. Pilihan untuk meninggalkan posisi saat ini atau mencari prospek pekerjaan baru disebut dengan *turnover*.

Kajian ini fokus pada permasalahan yang ada di dalam Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pangkalan Kerinci, sebuah bisnis yang bergerak di bidang industri keuangan dan mengkhususkan diri pada pembiayaan syariah. Dengan kantor pusat berlokasi di Pekanbaru, Riau, Indonesia, BRK Syariah merupakan satu-satunya organisasi perbankan syariah yang dimiliki oleh Pemerintah Provinsi Riau dan Kepulauan Riau. Salah satu cabang BRK Syariah adalah Pangkalan Kerinci.

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan seorang anggota tim Bank Riau Kepri Syariah Pangkalan Kerinci, yaitu dengan Ibu Erlina Marlina (2023), seorang Pimpinan Bagian Operasional, diperoleh pemahaman yang mendalam tentang peran *emotional intelligence* dalam konteks pekerjaan. Informan mengindikasikan bahwa kemampuan mengelola *emotional intelligence* memainkan

peran penting dalam mengatasi tekanan kerja dan mencegah terjadinya *burnout*. Lebih lanjut, beliau juga menyoroti bahwa *burnout* dapat berkontribusi secara signifikan terhadap keinginan individu untuk meninggalkan pekerjaan (*turnover intention*), menunjukkan potensi keterkaitan antara *emotional intelligence*, *burnout*, dan *turnover intention* dalam konteks lingkungan kerja. Analisis ini memberikan pandangan yang mendalam bahwa adanya *turnover intention* di tempat kerja, yaitu pertimbangan untuk meninggalkan pekerjaan, keinginan seseorang untuk meninggalkan pekerjaan, dan hasrat individu untuk mencari peluang pekerjaan baru di tempat lain.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka hal ini memicu minat peneliti untuk mendalami lebih lanjut dampak *emotional intelligence* terhadap *burnout*, yang selanjutnya dapat berdampak pada *turnover intention*, sebagaimana tercermin dalam judul penelitian yaitu “Pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap *Turnover Intention* dengan *Burnout* sebagai Variabel Mediasi pada Karyawan Bank Riau Kepri Syariah Pangkalan Kerinci”.

B. Identifikasi & Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, peneliti dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

- a. Telah ditemukan bahwa meskipun penelitian tentang *turnover intention* telah banyak dilakukan, hubungan yang komprehensif antara *emotional intelligence* dengan tingkat *burnout* dan kecenderungan untuk berpindah pekerjaan masih belum terungkap secara menyeluruh.

- b. Data menunjukkan bahwa masih sedikit penelitian yang memperhatikan secara khusus peran *emotional intelligence* dalam mempengaruhi tingkat *burnout* dan sejauh mana *burnout* dapat menjadi mediator yang memicu keinginan individu untuk meninggalkan pekerjaan (*turnover intention*).
- c. Hasil riset awal melalui wawancara ditemukan bahwa dalam dinamika lingkungan kerja, pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana *emotional intelligence* berperan dalam menangani tekanan kerja, mengurangi tingkat *burnout*, dan menghambat kecenderungan individu untuk meninggalkan pekerjaan sangatlah penting.
- d. Ditemukan data yang menunjukkan bahwa adanya relevansi dalam konteks organisasi dan kesejahteraan psikologis, yaitu memahami dampak kecerdasan emosional terhadap *burnout* dan *turnover intention* yang memiliki implikasi signifikan terhadap stabilitas tenaga kerja serta kesejahteraan psikologis individu di lingkungan kerja.

2. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dirumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut:

- a. Apakah *emotional intelligence* dapat mempengaruhi *turnover intention*?
- b. Apakah *emotional intelligence* dapat mempengaruhi *burnout*?
- c. Apakah *burnout* dapat mempengaruhi *turnover intention*?
- d. Apakah *emotional intelligence* berpengaruh terhadap *turnover intention*, dan apakah *burnout* sebagai mediator dapat menjelaskan hubungan tersebut?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini dibagi menjadi empat, yakni:

1. Untuk mengetahui pengaruh dari variabel *emotional intelligence* terhadap *turnover intention*.
2. Untuk mengetahui pengaruh dari variabel *emotional intelligence* terhadap *burnout*.
3. Untuk mengetahui pengaruh dari variabel *burnout* terhadap *turnover intention*.
4. Untuk mengetahui pengaruh dari variabel *emotional intelligence* terhadap *turnover intention* dengan *burnout* sebagai variabel mediasi.

D. Manfaat Penelitian

Harapan dari hasil penelitian ini diarahkan pada peran positif terhadap perkembangan ilmu pengetahuan serta penerapannya. Manfaat dari penelitian ini mencakup:

1. Manfaat secara teoritis dari penelitian ini diarahkan pada potensi inovatifnya untuk pengembangan pada lingkup Jurusan Manajemen UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Melalui pencapaian penelitian ini, diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi yang berharga dalam melanjutkan penelitian yang akan datang mengenai aspek-aspek *emotional intelligence*, *turnover intention*, dan *burnout* dalam fokus kajian MSDM.
2. Manfaat secara praktis
 - a. Bagi peneliti, setiap fase dalam pelaksanaan penelitian ini dianggap sebagai kesempatan untuk menerapkan dan memperluas penerapan ilmu dan pengetahuan yang diperoleh selama masa perkuliahan. Penelitian ini juga

dianggap sebagai elemen yang esensial untuk memenuhi persyaratan akademis guna meraih gelar sarjana pada akhir masa studi.

- b. Bagi lembaga atau perguruan tinggi, hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi peneliti lain yang tertarik dalam melaksanakan studi sejenis.
- c. Bagi objek penelitian, harapannya adalah bahwa penelitian ini, seiring berjalannya waktu, dapat menjadi sumber referensi yang berharga bagi BRK Syariah untuk meningkatkan kesuksesan perusahaan.
- d. Bagi umum, penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai referensi data yang bermanfaat untuk masyarakat umum, terutama bagi mahasiswa yang sedang melakukan studi atau penelitian terkait.

