

BAB I

PENDAHULUAN

Pandemi CoVid-19 sudah berhasil ditangani dengan baik oleh pemerintah Indonesia. Hal ini dapat dilihat dengan terbitnya Inmendagri 53/2022 mengenai pencabutan PPKM. Dengan berakhirnya PPKM, aktivitas masyarakat dapat berjalan dengan normal kembali. Hal ini disambut baik oleh masyarakat, khususnya industri-industri yang terdampak pandemi Covid-19. Salah satu industri yang menyambut baik hal ini yaitu industri jasa keuangan. Industri jasa keuangan kembali bangkit dan dapat berjalan dengan stabil (Intan, 2022). OJK juga menyatakan bahwa pada Februari 2022, terdapat tren positif pada industri jasa keuangan. Kenaikan aktivitas industri jasa keuangan ini didominasi oleh semakin banyaknya kegiatan usaha kecil dan menengah (UMKM) serta ritel. Bahkan sampai akhir 2022, OJK menilai stabilitas sektor ini tetap terjaga dan cenderung meningkat yang membuat terjadinya peningkatan kinerja perekonomian nasional (2022).

Namun demikian, muncul ancaman resesi di tahun 2023. Negara-negara besar di dunia juga ikut terkena dampak dari ancaman resesi ini. Rusia adalah salah satu negara terbesar di dunia, pada November 2022 sudah mengumumkan bahwa negaranya resmi resesi (Arini, 2022). Begitu juga dengan Inggris yang diramal oleh bank-bank besar di dunia bahwa negaranya akan resesi (Pransuamitra, 2022). Indonesia sendiri juga diduga akan terkena dampak resesi, hal ini berdasarkan berita yang dilansir oleh <https://www.cnnindonesia.com> yaitu terlihat dari data bulan Oktober 2022 yang dirilis IMF dengan proyeksi perekonomian dunia tahun 2023 turun menjadi 2,7% daripada proyeksi awal 2,9%. Pemerintah juga sudah berusaha semaksimal mungkin agar dampak resesi dapat diminimalisir. Kemendag (Hidayat, 2023) memastikan stabilitas perdagangan akan terus terjaga baik dalam negeri atau luar negeri. Beberapa saran dan pendapat juga disampaikan oleh para pakar agar industri jasa keuangan dapat menghadapi resesi dengan baik, salah satunya adalah dengan melakukan inovasi keuangan digital (Asmaaysi, 2023).

Industri Jasa Keuangan (IJK) merupakan kumpulan instansi/ perusahaan dan lembaga pendukung di sektor jasa keuangan. Jenis IJK yang diatur dan diawasi oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan) mencakup industri perbankan, pasar modal dan sektor keuangan non-bank antara lain Dana Pensiun, Perasuransian, Pegadaian dan Perusahaan Pembiayaan. (OJK, 2014).

Sebagai industri dengan fokus di sektor jasa keuangan dan masih didominasi oleh pekerja, segala jenis inovasi yang muncul tentunya berasal dari buah pikiran manusia. Pekerja adalah aset terpenting bagi perusahaan, dan meskipun perkembangan teknologi saat ini, tugas sumber daya manusia pasti akan sulit digantikan. Bagaimana seorang karyawan terlibat dengan pekerjaan dan perusahaannya sebagai salah satu indikator kualitas sumber daya manusia. Keterikatan kerja adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan tingkat keterikatan karyawan terhadap pekerjaan dan perusahaan mereka.

Adanya semangat pekerja terhadap pekerjaannya tercermin dari keterikatan kerja. Ketika keterikatan terhadap pekerjaannya dirasakan oleh pekerja, mereka akan terdorong untuk diarahkan untuk mencapai tujuan yang menantang, ingin mencapai keberhasilan, dan secara pribadi berkomitmen

untuk mencapai tujuan perusahaan, serta cenderung merasa antusias dan bergairah ketika bekerja sehingga kinerjanya menunjukkan peningkatan lebih baik. Di sisi lain, perasaan negatif dan ketidakbahagiaan di tempat kerja akan dialami oleh pekerja yang memiliki tingkat keterikatan kerja yang rendah, kurang inovatif dan kreatif. Sama halnya dari berita yang dilansir oleh <https://kendaripos.fajar.co.id>, mengungkapkan sikap pekerja di Kabupaten Kolaka yang merupakan sepasang suami istri J dan K yang mengalami penurunan kinerja kerja, J tidak ke kantor selama 66 hari kerja dan K selama setahun memiliki total absen 239 hari kerja. Setelah dilakukan sidang kode etik di Kantor BKPSDM (Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia) terungkap alasan J dan K tidak ke kantor selama sehari-hari, alasannya karena rumah J jauh dari kantor dan gajinya sudah habis di kredit. Sedangkan K merasa tidak nyaman karena sebelumnya K bertugas di kantor Kelurahan Tahoa dan tanpa sebab dia dimutasi ke Satpol PP dan Pemadam Kebakaran dimana K sudah merasa nyaman ditempat sebelumnya dan meminta dirinya untuk dikembalikan ke tempat sebelumnya.

Peneliti juga melakukan survei dan wawancara terhadap pekerja di perusahaan yang bergerak di industri jasa keuangan, dari pekerja A dapat diketahui bahwa dia merasa jenuh, *burnout*, kehilangan motivasi dalam bekerja diakibatkan perusahaan yang menambah beban kerja dalam hal tekanan *job desc* dan waktu kerja yang tidak sesuai perjanjian awal. Sedangkan pada pekerja B mengatakan bahwa dia mengalami penurunan performa kerja, kurang antusias dengan *job desc* nya, dan tidak melayani *customer* sesuai *standart* dari perusahaan dikarenakan perusahaan yang tidak memberikan apresiasi terhadapnya.

Keterikatan kerja, juga disebut sebagai *work-engagement*. Artinya kondisi mental seseorang ada hubungannya terhadap pekerjaan masing-masing dan sifatnya positif, motivasi, dan pekerjaan. Hal ini dapat dilihat dari semangat, dedikasi, dan penghayatan (Schaufeli, 2006). *Vigor* (semangat), *dedication* (dedikasi, dan *absorption* atau penghayatan adalah tiga komponen yang membentuk sikap keterikatan kerja seseorang.

Untuk meningkatkan keterikatan kerja, individu harus memiliki *psychological capital* yang tinggi. *Psychological capital* atau PsyCap adalah perkembangan keadaan psikologis terbaik seseorang yang dapat dipengaruhi oleh *self-efficacy*, optimisme, harapan dan resiliensi (Luthans, dkk., 2007). Tusaie & Dyer (2004) berpendapat bahwa mempertahankan kualitas kerja tenaga medis terhadap pekerjaannya sehari-hari adalah salah satu faktor utamanya. Resiliensi akan membantu mengurangi stres saat menghadapi tuntutan pekerjaan. Resiliensi yang rendah dapat menyebabkan tingkat stres yang tinggi, serta dapat mengakibatkan penurunan keterikatan kerja seseorang (Sweetman dan Luthans, 2010).

McEwen (2011) menjelaskan resiliensi adalah sebuah kemampuan dalam bertahan atau kemampuan mengatasi sebuah tantangan pada situasi yang buruk lalu berhasil menyesuaikan diri akibat perubahan maupun dalam situasi tidak jelas. Selanjutnya, McEwen juga menyatakan bahwa terdapat 4 aspek resiliensi yaitu *mental toughness* atau ketahanan mental, *physical endurance* atau daya tahan fisik, *emotional balance* atau keseimbangan emosional, dan *purpose & meanings* atau makna & tujuan.

Dalam hal keterkaitannya dengan keterikatan kerja, penelitian sebelumnya pada *“The Relationship Among Organizational Identity, Psychological Resilience and Work Engagement of the First-Line Nurses in the Prevention and Control of COVID-19 Based on Structural Equation Model”* (Lyu, et al., 2021) menyimpulkan bahwa resiliensi secara signifikan berkorelasi dengan keterikatan kerja ($P < 0.01$). Penelitian ini menggunakan *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES) yang bertujuan sebagai pengukuran keterikatan kerja dan *Psychological Resilience Scale* (CD-RISC) untuk mengukur resiliensi. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa resiliensi memiliki nilai pengaruh sebesar 0.49, sehingga memperlihatkan pengaruh yang positif terhadap keterikatan kerja. Sebagai karakteristik individu, resiliensi dapat menghambat *work-burnout*, meningkatkan kesehatan mental dan meningkatkan kemampuan individu dalam melakukan pekerjaannya. Resiliensi juga bersifat dinamis, yang membuat individu dapat belajar memperoleh pengetahuan, kemampuan maupun keterampilan yang dapat membantu mereka menghadapi lingkungan pekerjaan yang kompleks dan dengan tekanan yang tinggi. Dalam hal ini pekerja industri jasa keuangan akan tetap melaksanakan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Maka, dengan resiliensi yang tinggi, pegawai akan dapat mengatasi tekanan tersebut dan dapat mempertahankan keterikatan kerja yang tinggi.

Para pekerja di industri jasa keuangan juga tidak akan luput dari tekanan kerja dan stress, seperti mengejar target penjualan, memastikan arus kas harian sesuai pada pengeluaran dan pendapatan, tetap bersikap ramah terhadap semua konsumen, dan sebagainya. Agar dapat mengatasi tekanan kerja dan stress tersebut, seorang pegawai harus memiliki kemampuan untuk mengendalikan emosi dan perasaan, agar tujuan yang ingin dicapainya dapat dipenuhi (Goleman, 2005). Kemampuan untuk mengontrol, memahami dan mengelola perasaan, baikdirinya sendiri maupun orang lain, dinamakan dengan *emotional intelligence* (kecerdasan emosional). Kecerdasan emosional berperan penting bagi pekerja di bidang industri jasa keuangan untuk menjaga kualitas kerja mereka, melaksanakan tugasnya, serta menjaga hubungan mereka dengan klien atau *customer*. Hal yang serupa terdapat pada penelitian Nagalingam, dkk. (2019) yang hasilnya menunjukkan bahwa karyawan dengan kecerdasan emosional yang baik memperlihatkan dedikasi tinggi kepada perusahaan mereka. Penelitian ini juga merekomendasikan bahwa perusahaan harus lebih memperhatikan perkembangan kecerdasan emosional karyawan mereka. Pekerja dalam industri jasa keuangan yang cerdasemosional mungkin lebih mampu mengatasi tekanan dan stres mereka sendiri.

Menurut Goleman (2002), kecerdasan emosional memiliki indikator sebagai berikut: pengelolaan diri sendiri, kesadaran diri, motivasi diri sendiri, kemampuan sosial dan empati. Mereka juga dapat mengontrol suasana hati dan memastikan bahwa stres tidak dapat mengganggu kemampuan berpikir, empati, dan berharap.

Pada penelitian sebelumnya yang meneliti tentang kaitan antara kecerdasan emosional dengan keterikatan kerja yang berjudul *“COVID-19 and Work Engagement: Understanding the Nexus of Leaders Emotional Intelligence, Self-efficacy and Resilience in the Banking Sector of Bahrain”* (AlZgoola, et al., 2020) menunjukkan kecerdasan emosional memberikan pengaruh signifikan terhadap keterikatan kerja. Penelitian ini menggunakan alat ukur penelitian sebelumnya dari

AlZgoola (2019) untuk mengukur kecerdasan emosional dan *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES-17) untuk mengukur *work engagement*. Penelitian ini memperlihatkan ada pengaruh signifikan dari kecerdasan emosional terhadap keterikatan kerja ($\beta = 0.405$, $t = 7.825$, $p < 0.05$). Hal ini memperlihatkan semakin tingginya kecerdasan emosional seseorang akan meningkatkan keterikatan kerja pada diri individu tersebut. Individu yang mampu untuk memahami, meregulasi, dan mengatur emosinya dengan baik akan cenderung menunjukkan performa bekerja yang lebih baik. Mereka akan cenderung lebih antusias, sabar dan teliti. Perilaku-perilaku ini juga membuat individu tersebut lebih merasa dekat dan mengurangi kecenderungan untuk meninggalkan tempat dia bekerja (Schaufeli & Bakker, 2003)

Dari penjabaran di atas, peneliti tertarik meneliti terkait pengaruh resiliensi dan kecerdasan emosional terhadap keterikatan kerja pada pegawai industri jasa keuangan di kota Medan. Pegawai industri jasa keuangan kota Medan yang akan dijadikan sebagai data adalah *staff* pegawai industri jasa keuangan kota Medan. Selain itu, variabel yang dipilih merupakan variabel yang relevan dan penting untuk diteliti terhadap keterikatan kerja. Karena maju tidaknya industri jasa keuangan yang merupakan salah satu penggerak sektor perekonomian daerah hingga negara, ditentukan oleh pekerja yang berada di industri tersebut. Rumusan masalah yang akan diajukan pada penelitian ini adalah “apakah resiliensi dan kecerdasan emosional dapat mempengaruhi keterikatan kerja pegawai industri jasa keuangan di kota Medan?”.

Dalam mengamati hubungan ketiga variabel, peneliti merumuskan dua hipotesa: 1) Hipotesa Mayor yaitu adanya pengaruh resiliensi dan kecerdasan emosional terhadap keterikatan kerja pada pegawai industri jasa keuangan di kota Medan. 2) Hipotesa Minor: (a) adanya hubungan positif antara resiliensi dengan keterikatan kerja pada pegawai industri jasa keuangan di kota Medan, (b) adanya hubungan positif antara kecerdasan emosional dengan keterikatan kerja pada pegawai industri jasa keuangan di kota Medan.

Tujuan penelitian ini untuk mengidentifikasi bagaimana kecerdasan emosional dan resiliensi berkorelasi dengan keterikatan kerja karyawan di industri jasa keuangan di kota Medan.

Penelitian ini memberikan manfaat secara teoritis dengan harapan dapat menambah referensi bagi bidang psikologi, terutama psikologi organisasi dan industri, khususnya tentang teori tentang resiliensi, kecerdasan emosional, dan keterikatan kerja. Selanjutnya diharapkan penelitian ini secara praktis bisa menyajikan informasi baru untuk karyawan industri jasa keuangan di Medan.