

BAB I

PENDAHULUAN

Generasi Z yang juga dikenal sebagai Gen Z. merupakan individu yang lahir antara tahun 1995 hingga 2012 adalah interaksi antara generasi dengan kemajuan pada teknologi, baik dari lahir sampai kepada pertumbuhannya banyak dibantu oleh teknologi maupun internet. Gen Z terbiasa berkomunikasi melalui *smartphone* yang mereka miliki, mendapatkan informasi mengenai berbagai hal di internet, bermain game, dan bahkan berbelanja *online* menggunakan gadget mereka (Hastini dkk., 2020).

Kehadiran Gen Z di berbagai perusahaan memberikan tantangan bagi lingkungan kerja dan hubungan antar rekan kerja, terutama pada budaya di tempat kerja yang sudah ada sebelum Gen Z muncul (Fitri dkk., 2023). Hal ini dinyatakan oleh Ismail dan Nugroho (2022), bahwa Gen Z dipersepsikan sebagai generasi tantangan karena dianggap sebagai generasi yang “bingung” karena kewalahan dengan budaya instan, budaya fleksibel, dan multikultural yang bertransformasi. Hal ini mempengaruhi karyawan Gen Z di tempat kerja yang dapat mempengaruhi sikap kerja dan tanggung jawab dalam menyelesaikan masalah pekerjaan.

Pratama (dalam Ismail & Nugroho, 2022), menjelaskan bahwa Gen Z membutuhkan keterampilan dan karakteristik tertentu agar dapat beradaptasi, khususnya menyelesaikan masalah yang kompleks, berkoordinasi dengan orang lain, manajemen sumber daya manusia, pemikiran kritis, negosiasi, kualitas kontrol, orientasi layanan, penilaian dan pengambilan keputusan, pembelajaran aktif dan kreativitas. Apabila Gen Z tidak memiliki ketrampilan tersebut yang cukup matang di tempat kerja, maka mereka tidak akan bisa beradaptasi dengan baik di lingkungan pekerjaan mereka.

Seperti pada contoh kasus ini dimana karyawan Gen Z yang tidak memiliki ketrampilan dalam menyelesaikan masalah yang ada yaitu kasus pertikaian yang menyebabkan pertumpahan darah oleh salah satu rekan kerja di sebuah toko roti di daerah Tanjungpinang pada tahun 2022 silam. Kejadian tersebut diduga adanya kesalahpahaman antar rekan kerja pada saat bekerja, dan salah satu rekan mulai melakukan tindak kekerasan terhadap rekannya. Menurut keterangan kepolisian setempat, karyawan yang melakukan tindak kekerasan tidak setuju terhadap perlakuan rekan kerjanya yang menamparnya dahulu akibat tidak suka diganggu atau dijahili ketika sedang bekerja. Hal ini membuat karyawan tersebut marah dan mulai melakukan tindak kekerasan terhadap rekan tersebut sebagai pembalasan (www.presmedia.com).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap atasan beberapa unit di perusahaan PT X, diketahui bahwa ada beberapa karyawan Gen Z yang mudah tersinggung atau salah paham terhadap rekan satu dengan yang lainnya, memiliki sikap acuh tak acuh terhadap sekitarnya, kurang bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan, sulit dinasihati dan sering menggunakan media elektronik untuk hiburan pribadi selain untuk pekerjaan.

Selain itu ketika dihadapkan pada suatu masalah pekerjaan, mereka cenderung menghindari tanggung jawab tersebut dan melemparkan tanggung jawab tersebut kepada rekan lain. Terkadang mereka meminta bantuan rekan lain untuk menyelesaikannya, namun individu sendiri tersebut tidak kooperatif dalam menyelesaikan masalah tersebut.

Dari contoh kasus dan fenomena tersebut dapat disimpulkan bahwa masalah yang dihadapi oleh karyawan Gen Z di tempat kerja adalah adanya konflik antar rekan kerja yang disebabkan oleh kurang mampu mengendalikan emosi, kurangnya kemandirian dalam menyelesaikan tugasnya di tempat kerja dan kurangnya tanggung jawab terhadap masalah pekerjaan yang telah diberikan untuk diselesaikan. Selain itu sikap ketergantungan dan sikap impulsif yang ada pada karyawan menunjukkan rendahnya kontrol diri terhadap lingkungan di tempat kerjanya. Karyawan yang memiliki masalah di tempat kerja akan dapat menyelesaikannya dengan baik apabila menggunakan cara penyelesaian masalah yang baik pula.

Penyelesaian masalah merupakan suatu proses dalam menyelesaikan masalah yang melewati proses rangkaian berpikir dalam menemukan solusi atau cara untuk menyelesaikan masalah tersebut. Sujarwanto, dkk (2014) menyatakan kemampuan penyelesaian masalah adalah proses yang mencakup pengumpulan dan pengorganisasian informasi untuk mencari solusi. Adapun menurut Özreçberoğlu dan Çağanağa (dalam Barriyah, 2021) penyelesaian masalah adalah kemampuan untuk mengambil suatu keputusan yang sulit dalam menyelesaikan masalah.

Heppner dan Peterson (1982) mengungkapkan aspek-aspek penyelesaian masalah terdiri dari: 1) penyelesaian masalah *confidence*, yaitu keyakinan diri dalam menyelesaikan masalah, 2) *approach-avoidance style*, gaya penyelesaian masalah yang digunakan individu apakah individu memilih untuk menghadapi atau menghindari suatu masalah, 3) *personal control*, kemampuan untuk mengontrol diri dalam menghadapi masalah.

Menurut Rahmat (dalam Sya'dullah, 2022) proses penyelesaian masalah dapat dipengaruhi beberapa faktor, yaitu: 1) motivasi, 2) keyakinan dan sikap, 3) kebiasaan, 4)

emosi. Dari faktor-faktor tersebut, tanpa disadari kita sering melibatkan emosi dalam menyelesaikan masalah, sehingga apabila emosi yang tidak stabil atau tidak dikontrol dengan baik maka dapat menimbulkan pemikiran yang kurang efektif. Sharei et. al (2012) menyatakan bahwa penyelesaian masalah tidak hanya diukur dengan kemampuan kognitif, melainkan harus melihat kemampuan kecerdasan emosionalnya juga. Hal ini didukung oleh Nurman (dalam Mulyaningsih dkk., 2021) yang menyatakan bahwa individu yang dapat mengelola emosi dengan baik akan memudahkan mereka dalam menyelesaikan masalah.

Kecerdasan emosional menurut Nurdiansyah, dkk (2022) adalah kemampuan untuk mengenali emosi dalam diri maupun orang lain, mampu mengontrol emosi diri, memotivasi diri, optimis, dan mampu menjalin hubungan interpersonal yang baik. Karyawan Gen Z yang mempunyai kecerdasan emosional tinggi bisa membuat Keputusan dalam menyelesaikan suatu masalah. Sebaliknya karyawan Gen Z dengan kecerdasan emosional yang rendah akan mengalami kesulitan atau kurang tepat dalam membuat keputusan untuk menyelesaikan suatu masalah.

Aspek-aspek kecerdasan emosional menurut Dameria (dalam Aisyah, 2018 terdiri dari: 1) *self-awareness* yaitu kesadaran diri, 2) *self-regulation* yaitu regulasi diri, 3) *self-motivation* yaitu motivasi diri, 4) *emphaty* yaitu empati, 5) *effective relationship* yaitu hubungan yang efektif atau ketrampilan sosial. Hal ini sesuai dengan pernyataan Goleman (kutipan Nova, 2014) yang menjabarkan aspek- aspek kecerdasan emosional yaitu lima aspek sebagai berikut: 1) Kesadaran diri, 2) Pengaturan diri, 3) Motivasi, 4) Empati, 5) Keterampilan sosial. Karyawan Gen Z yang memiliki aspek-aspek tersebut akan mempunyai kecerdasan emosional cukup baik.

Goleman (dalam Hasnah dkk., 2018) menyatakan bahwa peran kecerdasan emosional menyumbangkan sebanyak 80% terhadap kemampuan penyelesaian masalah, dan 20% lainnya ditentukan oleh kecerdasan kognitif. Pernyataan tersebut diperkuat oleh temuan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ferdiana dan Yuwono (2023) bahwa adanya pengaruh variabel kecerdasan emosional terhadap variabel penyelesaian masalah atau penyelesaian masalah dengan korelasi (r) = 0,563 dan *sig* (1- tailed) 0,000 yang menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosional dan penyelesaian masalah memiliki hubungan yang positif. Dari hasil penelitian tersebut diambil kesimpulan bahwa apabila tingkat kecerdasan emosional semakin tinggi, maka semakin tinggi kemampuan seseorang dalam menyelesaikan masalah. Berkebalikan bila tingkat kecerdasan emosional semakin rendah, kemampuan seseorang dalam menyelesaikan masalah semakin rendah

pula.

Penelitian yang dilakukan oleh Priyastutik dkk., (2019) menyatakan bahwa beberapa dari satu faktor kemampuan penyelesaian masalah adalah kemandirian. Hal ini didukung dengan pernyataan Sriyono dan Abdullah (2012:21) dimana kemandirian mempunyai makna bahwa seseorang yang percaya pada kemampuan dirinya dan berusaha untuk tidak bergantung kepada orang lain ketika menghadapi masalah, didorong oleh karakter yang kreatif dan inovatif..

Kemandirian menurut Steinberg (dalam Belina & Sartika, 2023) adalah kemampuan seseorang dalam bertindak untuk mengambil keputusan secara mandiri. Menurut Nuruddin (dalam Qasanah, 2020) kemandirian kerja adalah sikap yang tercermin setiap bekerja mengikuti percaya diri, identitas diri, mempunyai inisiatif, kreativitas, dan inovasi, serta disiplin pribadi, memiliki tanggung jawab, kemampuan untuk menyelesaikan tugas secara rutin, dan menghadapi berbagai masalah dengan efektif.

Aspek-aspek kemandirian menurut Steinberg (dalam Setiawan & Nusantara, 2020) meliputi: 1) *emotional autonomy*, yang mencakup interaksi dengan orang lain serta kemampuan untuk mengendalikan diri, 2) *behavioral autonomy*, sebuah kemampuan yang melibatkan pengambilan keputusan, memahami konsekuensi dari keputusan tersebut, memiliki tanggung jawab atas hasil dari keputusan yang diambil, 3) *value autonomy*, yaitu prinsip yang digunakan untuk mengetahui beberapa nilai buruk maupun baik yang akan diambilnya.

Dari penelitian Ferdiana dan Yuwono (2023) yang menyatakan bahwa kemandirian termasuk faktor yang mempengaruhi penyelesaian masalah dengan nilai korelasi (r) = 0,650 dengan nilai *sig.* 0,000. Kemudian terdeteksi adanya konektifitas antara kemandirian dengan penyelesaian masalah, dimana semakin tinggi tingkat kemandirian, semakin tinggi kemampuan penyelesaian masalah pada seseorang, dan sebaliknya semakin rendah kemandirian maka semakin rendah juga kemampuan penyelesaian masalah seseorang.

Hipotesis mayor yang terdapat pada penelitian ini adalah adanya pengaruh antara kecerdasan emosional dan kemandirian terhadap penyelesaian masalah pada karyawan generasi Z. Adapun hipotesis minor yang dibuat dalam penelitian ini adalah: 1) terdapat koneksi positif antara kecerdasan emosional dengan penyelesaian masalah terhadap karyawan generasi Z, Asumsinya adalah semakin tinggi tingkat kecerdasan emosional, semakin baik kemampuan dalam menyelesaikan masalah pada karyawan Gen Z dan

sebaliknya, dan 2) terdapat hubungan positif antara kemandirian dengan penyelesaian masalah pada karyawan generasi Z di PT X, asumsinya adalah semakin tinggi kemandirian maka semakin tinggi penyelesaian masalah pada karyawan Gen Z dan sebaliknya.

Berdasarkan uraian di atas apabila karyawan Gen Z tidak mampu untuk menyelesaikan masalah di tempat kerjanya, Tentu saja, hal ini akan berpengaruh pada menurunnya kinerja perusahaan. Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk melakukan studi dengan judul. “Kecerdasan Emosional dan Kemandirian Terhadap Penyelesaian Masalah pada Karyawan Gen Z”.

Dari hasil pembahasan pada kalimat diatas terdapat rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah kecerdasan emosional dan kemandirian berpengaruh terhadap penyelesaian masalah pada karyawan Gen Z di PT X di Kota Medan? Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui apakah ada pengaruh kecerdasan emosional dan kemandirian terhadap penyelesaian masalah pada karyawan Gen Z di PT X di Kota Medan Manfaat teoritis dari penelitian ini dapat menjadi sumber informasi untuk bidang psikologi, teruntuk bidang psikologi industri dan organisasi. Sementara itu, manfaat praktis teruntuk karyawan diharapkan dapat meningkatkan keterampilan mereka dalam menyelesaikan masalah melalui pengembangan kecerdasan emosional dan kemandirian dalam menyelesaikan tugas, serta memberikan panduan untuk pengembangan pribadi yang mendukung kemajuan karir karyawan di lingkungan kerja yang dinamis. Sedangkan manfaat praktis bagi perusahaan yaitu optimalisasi kinerja karyawan Gen Z dengan melibatkan kecerdasan emosional dan kemandirian melalui program pelatihan yang berfokus pada peningkatan keterampilan penyelesaian masalah yang didukung dengan alat dan teknik yang relevan untuk menghadapi tantangan di lingkungan kerja yang dinamis. Implementasi program pelatihan harus disertai dengan evaluasi dan umpan balik yang berkelanjutan diperlukan untuk memastikan efektivitasnya, sehingga program dapat terus diperbaiki dan disesuaikan dengan kebutuhan karyawan dan perusahaan sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan secara signifikan serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih dinamis, produktif, dan inovatif.