

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kehidupan manusia berkembang dari masa ke masa, dalam kehidupan manusia selalu terjadi perubahan yang membuat kehidupannya berkembang dengan melakukan revolusi setiap generasinya (Harari, 2017). Perkembangan manusia mengalami berbagai perubahan yang bersifat tetap dan tidak bisa diulang. Dalam perkembangan manusia proses yang berkelanjutan dan berkaitan dengan hal-hal yang bersifat fungsional menunjukkan berbagai perubahan di dalam suatu arah yang bersifat tetap, maju, dan lebih baik (Santrock, 2014).

Perkembangan manusia merupakan tentang variasi pola perubahan dan stabilitas di rentang kehidupan manusia memiliki tujuan yang spesifik. Teori Generasi (*Generation Theory*) diterangkan melalui istilah generasi X, Y, dan Z. Kupperschmidt (Putra, 2017) menyatakan generasi merupakan kelompok individu yang memiliki kesamaan dalam tahun lahir, umur, lokasi, dan pengalaman historis atau kejadian-kejadian yang sama yang mempengaruhi fase pertumbuhan mereka secara signifikan. Oleh karena itu, generasi adalah kelompok individu yang mengalami peristiwa-peristiwa yang sama dalam kurun waktu yang sama.

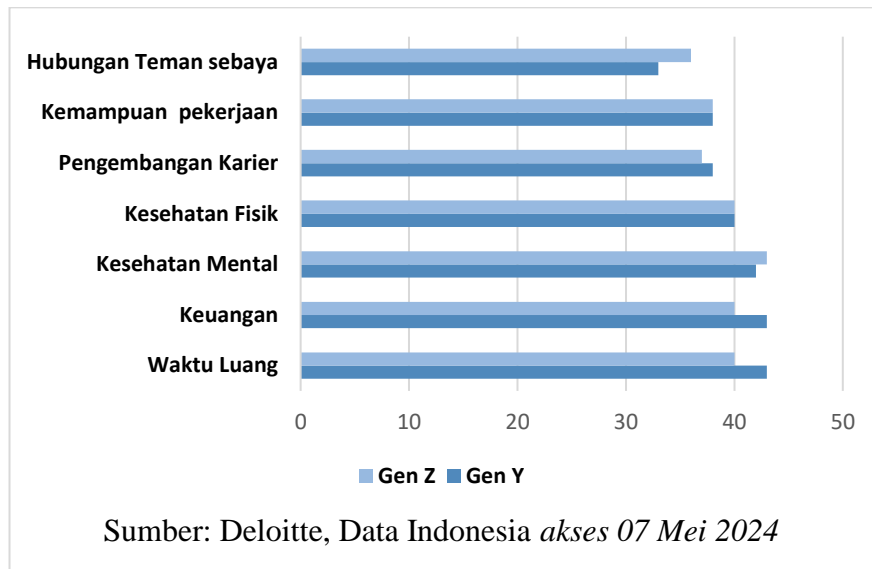
Teori generasi bertujuan untuk menemukan jalan tengah antar generasi agar dapat memahami dan mengerti satu sama lain. Perbedaan utama tiap generasi adalah tahun kelahiran mereka. Teori rangkaian generasi dapat

dikategorikan menjadi Generasi Baby *Boomers* (1946-1964), Generasi X (1965-1980), Generasi Y (1981-1995), Generasi Z (1996-2010), dan Generasi *Alpha* (2011-sekarang). Setiap generasi memiliki kelebihan dan kekurangan berdasarkan perilaku dan pola pikirnya (Putra, 2017). Generasi Y dan Generasi Z memiliki banyak perbedaan namun juga terdapat kesamaan pada pola kerja mereka.

Perbedaan karakteristik Generasi Y dan Generasi Z adalah Generasi Y cenderung memiliki aspirasi kehidupan yang bebas dan hidup yang *flexibel*, sangat energik dan berani dalam mengambil keputusan serta mampu memberikan kontribusi untuk sukses dan tetap bertindak tangguh untuk mencapai tujuan. Sedangkan, karakteristik Generasi Z cenderung memiliki aspirasi kehidupan *work-life balance*, menginginkan segala sesuatu yang serba instan dan memberikan kontribusi untuk bisa sukses namun mengharapkan serba instan dan tidak terlalu tangguh (Wijoyo, dkk., 2020).

Pembagian generasi dilakukan berdasarkan ciri-ciri yang mereka alami, pola berpikir, dan pola kerja, seperti yang dikenal sebagai *Generasi Sandwich*. menurut Sarnon dkk., (2022). *Generasi Sandwich* merupakan generasi yang memiliki karakteristik peran ganda yaitu bertanggung jawab terhadap anaknya yang masih tinggal bersama di rumah dan juga bertanggung jawab atas orang tua. *Generasi Sandwich* adalah kelompok orang yang berada dalam rentang usia di bawah 40 tahun atau golongan dewasa awal yang biasanya berusia antara 20-40 tahun. Oleh karena itu, *Generasi Sandwich* saat ini terdiri dari orang-orang yang lahir dalam rentang tahun 1981-1995 (Generasi Y) dan 1996-2010 (Generasi Z).

Grafik 1 : Dampak Menjadi *Generasi Sandwich*
Bagi Gen Y dan Gen Z Pada tahun 2023



Berdasarkan hasil survei yang dilakukan DataIndonesia menunjukkan bahwa 46,3% generasi Z di Indonesia merupakan generasi sandwich, yang harus menghadapi beban keuangan yang berat karena perlu menghidupkan diri sendiri, orang tua, dan anaknya pada waktu yang sama. Akibat beban ini, 73,38% dari generasi *sandwich* merasa bersalah jika tidak dapat memenuhi kebutuhan keluarga. Sebanyak 66,19% dari generasi *sandwich* merasa khawatir terhadap masa depan diri sendiri. 51,8% dari generasi *sandwich* mengaku sulit memiliki tabungan pribadi atau keluarga inti. 40,29% dari mereka mengalami stres dan burnout. 21,58% dari generasi *sandwich* mengalami keterbatasan dalam kesempatan kerja atau pengembangan karier karena menjadi generasi *sandwich*. Sebanyak 13,67% dari generasi *sandwich* merasa lelah dan mudah sakit. Terdapat juga generasi *sandwich* di Indonesia yang tidak memiliki banyak waktu luang karena harus menghadapi beban keuangan.

Lembaga survei Data Indonesia menerbitkan hasil survei pada tahun 2023 bahwa dampak menjadi *Generasi Sandwich* yang dialami generasi Y dan Generasi Z adalah menghadapi tanggung jawab pengasuhan atau finansial terhadap beberapa pihak dapat menjadi tantangan yang sulit, terutama jika harus dilakukan secara bersamaan. Generasi Y dan Generasi Z mengalami beberapa dampak pada kehidupannya, termasuk pada kesehatan mental. Hasil survei menunjukkan bahwa dampak menjadi *Generasi Sandwich* tersebut paling signifikan adalah waktu luang dan kondisi keuangan, serta kesehatan mental. Dampak lainnya yang mempengaruhi adalah pada kesehatan fisik, kesempatan kerja, dan kemampuan untuk melakukan pekerjaan secara bersamaan.

Pola hidup *Generasi Sandwich* ditandai oleh sifat individu yang mengimbangi kebutuhan hidup dari generasi atas dan bawahnya, termasuk orang tua, diri sendiri, dan anak/saudara. *Generasi Sandwich* harus mengatur beban tanggung jawab atas diri sendiri dan memberikan dukungan keuangan kepada orang tua yang telah pensiun dan anak/saudara yang masih bergantung (Sarnon dkk., 2022). Fenomena *Generasi Sandwich* kerap terjadi di negara berkembang yang disebabkan oleh pola pikir negara-negara tersebut yang selalu mendorong untuk hidup dalam naungan keluarga, salah satu negara berkembang adalah Indonesia (Yeyeng & Izzah, 2023).

Data Badan Pusat Statistik (BPS, 2020) mengungkapkan bahwa per-tahun 2020 terdapat 71 juta penduduk di Indonesia yang merupakan *Generasi Sandwich* dengan persentase Generasi Y (1981-1995) sebanyak 43,6% dan Generasi Z (1996-2010) sebanyak 32,6%. Adapun dengan total 8,4 juta

Generasi Sandwich yang masih tinggal bersama anggota keluarga di luar keluarga inti yang mereka biayai.

Generasi Sandwich yang memiliki tanggungan besar sehingga harus mencari cara agar semua kebutuhan finansial dari kedua generasi tercukupi. Sebuah wawancara yang dikutip dari media berita, Antara pada Rabu (6/12/2023) Menteri Koordinator Pembangunan Masyarakat dan Kebudayaan, Effendy mengungkapkan sebanyak 38% *Generasi Sandwich* merupakan tenaga kerja di sektor formal dan sisanya bekerja pada sektor informal. Salah satu sektor informal yang dipilih *Generasi Sandwich* untuk bekerja adalah sektor bisnis retail (Effendy, 2023)

Kotler (2016) mendefinisikan sektor bisnis retail adalah sebagai semua kegiatan yang melibatkan penjualan barang atau jasa secara langsung pada konsumen akhir untuk penggunaan pribadi dan bukan bisnis. Bisnis retail yang berfokus pada penjualan barang sehari-hari terbagi dua, yaitu usaha ritel tradisional milik perorangan dan usaha ritel modern waralaba. Bekerja pada sektor retail menjadi pilihan *Generasi Sandwich* dikarenakan kurangnya kesempatan untuk berkarir di sektor formal dan cenderung terjebak pada situasi dan permasalahan yang sulit serta urgen untuk memenuhi kebutuhan hidup (Effendy, 2023).

Masalah tidak dapat dilepaskan dari kehidupan manusia, kemampuan pemecahan masalah atau *Problem Solving*. De Bono (Pahlevi, 2018) menyatakan bahwa *Problem Solving* adalah proses berpikir individu untuk mengidentifikasi atau menemukan solusi efektif terhadap masalah kehidupan

sehari-hari. Solso (2008) menyatakan *Problem Solving* adalah suatu proses pemikiran yang terarah dan sistematis untuk menemukan solusi atau jalan keluar untuk suatu masalah yang spesifik. Hampir semua kelompok masyarakat menghadapi berbagai permasalahan kompleks yang memerlukan solusi. Kemudian D'Zurilla & Maydeu-Olivares, dalam Handayani (2023) menambahkan bahwa *Problem Solving* adalah pengarahan dari individu pada proses perilaku kognitif yang melibatkan kesadaran, pemikiran rasional dan aktivitas dalam usahanya untuk mengidentifikasi atau menemukan cara yang efektif atau adaptif dalam mengatasi permasalahan yang ditemuinya dalam kehidupan sehari-hari.

Ciri-ciri *Problem Solving* menurut Johnson., dkk. (2000) sebagai berikut; (1) Kesadaran dan kepekaan terhadap masalah *interpersonal*, (2) Mampu menggeneralisasikan situasi, (3) Mampu membangun langkah-langkah untuk menemukan solusi yang ideal dan mengidentifikasikan hambatan-hambatan (4) Mempertimbangkan efek perilakunya terhadap orang lain, (5) Mempertimbangkan motivasi diri dengan motivasi orang lain.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada subjek yang berinisial AIS (*personal communication*, 11 Maret 2024) subjek merupakan *Generasi Sandwich* yang telah bekerja di toko retail depo bangunan 1,5 tahun. Dari hasil wawancara tersebut didapatkan fenomena berdasarkan ciri-ciri *Problem Solving* yang pertama yaitu kesadaran dan kepekaan terhadap masalah *interpersonal*, subjek AIS menyatakan bahwa ia ingin melanjutkan pendidikan hingga tahap sarjana atau setidaknya diploma hingga dapat memperluas kesempatan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik.

Namun, subjek AIS menyadari bahwa dirinya tidak memiliki kesempatan untuk melanjutkan pendidikan yang dikarenakan kebutuhan keluarga merupakan kebutuhan yang lebih penting dibanding melanjutkan pendidikan. Sehingga, AIS memilih untuk bekerja di toko retail depo bangunan sebagai bentuk *problem solving* dengan mengetahui situasi keuangan keluarganya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada subjek yang berinisial YN (*personal communication*, 11 Maret 2024) subjek merupakan *Generasi Sandwich* yang telah bekerja di toko retail 1,5 tahun. Dari hasil wawancara tersebut didapatkan fenomena berdasarkan ciri-ciri *Problem Solving* yang kedua yaitu mampu menggeneralisasikan situasi, subjek YN merasa lelah dengan banyaknya kendala yang ia hadapi di tempat kerja. Subjek YN mengaku bahwa ia kurang mampu beradaptasi dilingkungan kerja dan ia tidak yakin memiliki teman di tempat kerja, YN juga merasa kurang akur dengan salah satu rekan kerjanya yang membuatnya tidak merasa nyaman bekerja serta tuntutan target yang selalu harus dipenuhi. Serta, keadaan keluarga di rumah yang kurang rukun membuat YN kerap kali memilih solusi untuk nongkrong bersama teman semasa sekolahnya hingga larut sambil minum minuman keras.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada subjek APP (*personal communication*, 8 Maret 2024) yang ditemui di toko retail, subjek merupakan *Generasi Sandwich* yang telah bekerja selama 2,5 tahun menjadi karyawan di sebuah toko retail. Dari hasil wawancara tersebut didapatkan fenomena berdasarkan ciri-ciri *Problem Solving* yang ketiga, Mampu membangun langkah-langkah untuk menemukan solusi yang ideal dan

mengidentifikasi hambatan-hambatan, subjek APP menyatakan bahwa jika ia menggadaikan motornya ke pihak bank karena gajinya hasil bekerja di toko retail sudah habis pada bulan itu dan *side job* nya sepi. Subjek terpaksa menggadaikan motornya sebagai solusi untuk membayar hutang keluarganya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada subjek yang berinisial EA (*personal communication*, 8 Maret 2024) subjek merupakan *Generasi Sandwich* yang telah bekerja di toko retail sebagai supervisor bagian pergudangan selama 3,5 tahun. Dari hasil wawancara tersebut didapatkan fenomena berdasarkan ciri-ciri *Problem Solving* yang keempat yaitu mempertimbangkan efek perilakunya terhadap orang lain, subjek EA menyatakan bahwa proses *Problem Solving* yang subjek lalui mempertimbangkan kesejahteraan keluarganya terutama untuk kakak subjek yang tidak bekerja. Subjek EA memiliki penghasilan yang pas-pasan namun ia tetap mempertimbangkan kesejahteraan keluarganya dengan memberikan sebagian besar tabungannya untuk membuka warung kecil di depan rumahnya, subjek meminta kakaknya untuk menjalankan usaha tersebut dengan tujuan agar kakak subjek juga memiliki penghasilan dan dapat membantu perputaran ekonomi keluarga.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada subjek yang berinisial TF (*personal communication*, 10 Maret 2024) subjek merupakan *Generasi Sandwich* yang telah bekerja di toko retail bagian kasir selama 1 tahun. Dari hasil wawancara tersebut didapatkan fenomena berdasarkan ciri-ciri *Problem Solving* yang kelima yaitu mampu Mempertimbangkan motivasi diri dengan motivasi orang lain, subjek menyatakan bahwa ia kerap

membandingkan diri dengan temannya yang mempunyai kehidupan yang lebih baik daripada dirinya. Subjek harus bekerja keras untuk menghidupi keluarga sedangkan teman dekatnya bisa kuliah karena keluarganya mampu. Subjek TF mengaku bahwa dirinya tidak memiliki kepercayaan diri, karena dirinya sendiri tidak dapat mencapai tingkat keberhasilan yang sama dengan orang lain.

Dalam beberapa ciri-ciri *Problem Solving* yang terlihat berdasarkan wawancara, subjek *Generasi Sandwich* menunjukkan kemampuan untuk menghadapi masalah dengan berbagai cara, mulai dari mengingat kebutuhan keluarga hingga mempertimbangkan efek perilakunya terhadap orang lain.

Dalam wawancara yang dilakukan terhadap beberapa subjek *Generasi Sandwich*, beberapa ciri-ciri *Problem Solving* yang terlihat adalah: (1) Kesadaran dan Kepekaan Terhadap Masalah *Interpersonal* terlihat dengan Subjek AIS memilih untuk bekerja di toko retail karena kebutuhan keluarga lebih penting daripada melanjutkan pendidikan. Subjek ini menunjukkan kesadaran dan kepekaan terhadap masalah *interpersonal*, mengingat kebutuhan keluarga sebagai prioritas. (2) Mampu Menggeneralisasikan Situasi, terlihat dari Subjek YN mengalami lelah dengan banyaknya masalah dalam kehidupan dan memilih untuk tidak pulang dan nongkrong bersama teman hingga larut sambil minum minuman keras. Subjek ini menunjukkan kemampuan menggeneralisasikan situasi dan memilih solusi yang tidak efektif. (3) Mampu Membangun Langkah-Langkah untuk Menemukan Solusi yang Ideal, terlihat dari Subjek APP menggadaikan motornya ke pihak bank karena gajinya sudah habis dan *side-jobnya* sepi. Subjek ini menunjukkan

kemampuan membangun langkah-langkah untuk menemukan solusi yang ideal menurutnya dan mengidentifikasi hambatan-hambatan. (4) Mempertimbangkan Efek Perilakunya Terhadap Orang Lain, terlihat dari Subjek EA mempertimbangkan kesejahteraan keluarganya, terutama untuk kakaknya yang tidak bekerja. Subjek ini menunjukkan kemampuan mempertimbangkan efek perilakunya terhadap orang lain, dengan memberikan tabungannya untuk membuka warung kecil di depan rumahnya. (5) Mampu Mempertimbangkan Motivasi Diri dengan Motivasi Orang Lain, terlihat dari Subjek TF membandingkan dirinya dengan temannya yang memiliki kehidupan yang lebih baik. Subjek ini menunjukkan kemampuan mempertimbangkan motivasi diri dengan motivasi orang lain, mengingat kebutuhan untuk menghidupi keluarga dan mencapai tingkat keberhasilan yang sama dengan orang lain.

Penelitian ini juga didukung dengan angket awal dengan pertanyaan terbuka. Berdasarkan hasil angket yang diberikan pada tanggal 1-8 April 2024 dengan jumlah responden sebanyak 33 orang yang merupakan pegawai toko retail. Angket ini diambil berdasarkan dimensi *Problem Solving* yang dikemukakan oleh Johnson., dkk. (2000) sebagai berikut; (1) Kesadaran dan kepekaan terhadap masalah *interpersonal*, (2) Mampu menggeneralisasikan situasi, (3) Mampu membangun langkah-langkah untuk menemukan solusi yang ideal dan mengidentifikasikan hambatan-hambatan (4) Mempertimbangkan efek perilakunya terhadap orang lain, (5) Mempertimbangkan motivasi diri dengan motivasi orang lain.

Pada pernyataan angket awal yang disebar pada aspek pertama *Problem Solving* yaitu Kesadaran dan kepekaan terhadap masalah *interpersonal* terdapat 71% pegawai menganggap bahwa menjadi *generasi sandwich* merupakan tanggung jawabnya, sebanyak 87% pegawai retail merasa mengalami banyak rintangan dan tekanan dikarenakan menjadi *generasi sandwich* dan sebanyak 92% merasa bahwa terkadang orang lain dapat menjadi penghambat untuk keberhasilan diri sendiri. Berdasarkan angket yang didapat menunjukkan bahwa pegawai toko retail di Seberang ulu, Palembang memiliki persentase positif dalam kesadaran dan kepekaan terhadap masalah *interpersonal*.

Pada pernyataan angket awal yang disebar pada dimensi kedua yaitu mampu menggeneralisasikan situasi terdapat 62% pegawai toko retail yang berperilaku seimbang dan bijaksana dapat menciptakan kualitas hidup yang baik dan seimbang di rumah dan di tempat kerja, sebanyak 82% pegawai merasakan harus berperilaku sopan dan ramah dapat menciptakan interaksi sosial yang harmonis dan damai di tempat kerja serta di rumah, dan sebanyak 71% pegawai yang membantu keluarga dalam kesulitan hal finansial dapat menciptakan perasaan puas. Berdasarkan angket yang didapat menunjukkan bahwa pegawai toko retail di Seberang ulu, Palembang memiliki persentase baik mencakup aspek-aspek yang berkaitan dengan memahami dan menangani keadaan serta situasi.

Pada pernyataan angket awal yang disebar pada dimensi ketiga yaitu membangun langkah-langkah untuk menemukan solusi yang ideal dan mengidentifikasi hambatan-hambatan menunjukkan bahwa 71% pegawai

tidak mengerti cara membangun langkah-langkah penyelesaian masalah dengan baik dan efektif, sebanyak 82% pegawai menyelesaikan masalah dengan mengikuti arus kehidupan dan sebanyak 68% pegawai tidak dapat mengidentifikasi hambatan yang dihadapi karena kewalahan terhadap banyaknya beban yang ditanggung. Berdasarkan angket yang didapat menunjukkan bahwa pegawai toko retail di Seberang ulu, Palembang memiliki persentase negatif dalam membangun langkah-langkah untuk menemukan solusi yang ideal dan mengidentifikasikan hambatan-hambatan.

Pada pernyataan angket awal yang disebar pada dimensi keempat yaitu mempertimbangkan efek perilakunya terhadap orang lain, sebanyak 86% pegawai menjaga perilakunya untuk kedamaian diri sendiri, 82% pegawai bersikap ceria dan menyembunyikan bebannya agar lingkungan kerja tetap menyenangkan dan sebanyak 76% pegawai menghindari adanya konflik baik dari lingkungan keluarga maupun lingkungan kerja. Berdasarkan angket yang didapat menunjukkan bahwa pegawai toko retail di Seberang ulu, Palembang memiliki persentase cukup baik dalam aspek mempertimbangkan efek perilakunya terhadap orang lain.

Pada pernyataan angket awal yang disebar pada dimensi kelima yaitu mempertimbangkan motivasi diri dengan motivasi orang lain, sebanyak 91% pegawai mengaku bahwa motivasi yang dimiliki anggota keluarga menjadi motivasi terkuat sebagai sumber semangat, sebanyak 82% mengharapkan saudara mendapatkan kehidupan lebih baik sebagai motivasi untuk terus menafkahi dan sebanyak 71% motivasi berasal dari dalam diri berkontribusi untuk keluarga meski orang tua tidak meminta secara langsung. Berdasarkan

angket yang didapat menunjukkan bahwa pegawai toko retail di Seberang ulu, Palembang memiliki persentase

Goleman (2022) mengungkapkan kecerdasan emosional merupakan faktor yang dapat mempengaruhi *Problem Solving*. komponen kecerdasan emosional terdiri dari kesadaran seseorang untuk memiliki keyakinan yang tinggi, mudah dalam pengambilan keputusan, dapat mengendalikan diri dengan baik, mampu memotivasi diri sendiri, bekerja secara efektif, mampu berinisiatif, memiliki empati untuk merasakan apa yang sedang terjadi, dan memiliki keterampilan sosial. Wulansari & Uyun (2014) menambahkan bahwa kecerdasan emosional dan kestabilan emosi mempengaruhi kemampuan *problem solving* dengan cara mengelola emosi dan berpikir kritis. Kecerdasan emosional dan kestabilan emosi membantu individu dalam mengelola situasi yang tidak terduga dan mempunyai *problem solving* yang efektif.

Sya'dullah (2022) mengungkapkan bahwa kecerdasan emosional dan konsep diri yang termanifestasi dalam aspek mengenal emosi diri, mengelola emosi diri, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain, dan membina hubungan maka keberhasilan yang dicapai ketika menyelesaikan suatu masalah. Konsep diri termanifestasikan dalam aspek, pemahaman, pengharapan, penilaian. Sedangkan, rendahnya kecerdasan emosional dan konsep diri yang dimiliki maka mempengaruhi tingkat keberhasilan dalam menyelesaikan suatu kasus atau masalah.

Kecerdasan emosional menurut Goleman (2003) adalah kemampuan yang dimiliki untuk mengenali perasaan diri sendiri ataupun orang lain mampu memotivasi, mampu mengelola emosi dan dapat berhubungan dengan orang lain. Kecerdasan emosional hal yang dimiliki seseorang untuk dapat mengerti dirinya sendiri, mengetahui kelebihan dan kekurangan yang dimiliki, perasaan dan dapat mengelola emosi sehingga mampu memotivasi dirinya untuk bisa meningkatkan semangat yang ada, meningkatkan percaya diri dan menurunkan tingkat putus asa dan lebih mampu berekspresi dan mempengaruhi mengambil keputusan.

Manusia yang tidak dapat mengesampingkan emosi, emosi bukan hambatan utama tetapi bila mencapai intensitas tinggi akan menyebabkan stres yang menimbulkan kesulitan berpikir efisien dan menghambat pemecahan masalah (Wulansari & Uyun, 2014). Menurut Perek (Deniz, 2013) bahwa individu yang tidak dapat menggunakan kecerdasan emosinya secara efektif tidak akan mampu mengkomunikasikan emosinya secara efektif dan tidak akan mampu mengontrol emosinya ketika terjadi situasi krisis bermasalah. adapun, Amalia (2017) menambahkan kecerdasan emosional merupakan kepekaan mengenali dan mengelola perasaan sendiri dan kepekaan dalam mengelola perasaan-perasaan kemudian menjadi kerangka dalam berperilaku, bersosialisasi atau mengambil keputusan yang terjadi.

Kecerdasan emosional menurut Goleman (2022) adalah kemampuan untuk memahami dan mengelola emosi diri sendiri. Kemampuan untuk memantau dan mengategorikan perasaan dan emosi serta menggunakan

informasi ini untuk mengendalikan proses berpikir. Kecerdasan emosional menurut Wulandari, (2019) adalah kemampuan seseorang mengatur kehidupan emosinya dengan inteligensi, menjaga keselarasan emosi dan pengungkapannya melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial.

Adapun ciri-ciri kecerdasan emosional seperti diungkapkan oleh Goleman (2022) yaitu: (1). Mengenali emosi diri, (2). Mengelola emosi, (3). Memotivasi diri sendiri, (4). Empati dan memanfaatkan emosi secara produktif dan, (5). Membina hubungan yang baik dengan orang lain.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada subjek kedua yang berinisial TF (*personal communication*, 10 Maret 2024) dari hasil wawancara tersebut didapatkan fenomena berdasarkan ciri-ciri kecerdasan emosional yang pertama yaitu mengenali emosi diri, TF menyatakan bahwa dirinya merasa iri kepada teman-teman dekatnya yang kuliah karena tidak mencari uang seperti yang dirinya alami saat ini.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada subjek ketiga yang berinisial DO (*personal communication*, 17 Juni 2024) dari hasil wawancara tersebut didapatkan fenomena berdasarkan ciri-ciri kecerdasan emosional yang kedua yaitu mengelola emosi, DO menyatakan bahwa sering kali saat subjek lelah karena aktivitasnya bekerja subjek kerap melampiaskan amarahnya kepada anggota keluarga meskipun subjek DO tahu itu salah. Subjek mengungkapkan bahwa sulit mengendalikan emosi saat baru pulang bekerja.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada subjek ketiga yang berinisial EA (*personal communication*, 8 Maret 2024) dari hasil wawancara tersebut didapatkan fenomena berdasarkan ciri-ciri kecerdasan emosional yang ketiga yaitu memotivasi diri sendiri, subjek menyadari bahwa ada perasaan yang mendorongnya untuk terus membahagiakan ayah dan kakaknya. Subjek terus terinspirasi untuk dirinya sendiri dengan kerja keras dapat mengangkat derajat keluarga.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada subjek pertama yang berinisial APP yang ditemui di toko retail kec. Seberang Ulu (*personal communication*, 8 Maret 2024), dari hasil wawancara tersebut didapatkan fenomena berdasarkan ciri-ciri kecerdasan emosional yang keempat yaitu empati dan memanfaatkan emosi secara produktif, subjek menyatakan kerja keras dan tekanan yang dirinya jalani adalah bentuk tenggang rasa kepada adiknya agar adik-adiknya tidak merasakan kekurangan yang seperti dirinya rasakan dari kecil. Subjek merasa iba kepada adik dan ibunya karena mengalami kehidupan yang berat karena perbuatan ayahnya.

Penelitian ini juga didukung dengan angket awal dengan pertanyaan terbuka. Berdasarkan hasil angket yang diberikan pada tanggal 1-8 April 2024 dengan jumlah responden sebanyak 33 orang yang merupakan pegawai toko retail. Angket ini diambil berdasarkan dimensi kecerdasan emosional yang dikemukakan oleh Goleman (2022) yaitu: (1). Mengenali emosi diri, (2). Mengelola emosi, (3). Memotivasi diri sendiri, (4). Empati dan memanfaatkan emosi secara produktif dan, (5). Membina hubungan yang baik dengan orang lain.

Pada pernyataan angket awal yang disebar pada dimensi pertama yaitu mengenali emosi diri, sebanyak 81% pegawai mengaku bahwa ada perasaan iri kepada teman sebaya yang berkuliah dan memiliki kehidupan lebih baik, sebanyak 79% ikhlas berkontribusi membantu keluarga tanpa pamrih dan sebanyak 65% bangga kepada diri sendiri karena berhasil membantu keluarga. Berdasarkan angket yang didapat menunjukkan bahwa pegawai toko retail di Seberang ulu, Palembang memiliki persentase yang baik dalam mengenali emosi diri.

Pada pernyataan angket awal yang disebar pada dimensi kedua yaitu mengelola emosi, sebanyak 91% pegawai memilih untuk sebisa mungkin untuk menghindari konflik yang tidak penting baik lingkungan keluarga maupun pekerjaan dan sebanyak 84% pegawai merasa lebih baik menyendiri sementara waktu dibanding meluapkan emosi negatif kepada orang lain. Berdasarkan angket yang didapat menunjukkan bahwa pegawai toko retail di Seberang ulu, Palembang memiliki persentase yang baik dalam mengenali mengelola emosi.

Pada pernyataan angket awal yang disebar pada dimensi ketiga yaitu memotivasi diri, sebanyak 97% pegawai menjadikan keluarga dan saudara sebagai motivasi diri, sebanyak 85% pegawai memiliki motivasi untuk memiliki kehidupan lebih baik dan sebanyak 61% pegawai memotivasi diri untuk membeli semua yang diinginkan. Berdasarkan angket yang didapat menunjukkan bahwa pegawai toko retail di Seberang ulu, Palembang memiliki persentase yang baik dalam motivasi diri.

Pada pernyataan angket awal yang disebar pada dimensi keempat yaitu empati, sebanyak 89% pegawai menghormati kebutuhan orang lain dengan mereka yang berusaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain dan membantu keluarga. Dan, sebanyak 71% pegawai mengaku pengalaman sulit dimasa lalu menjadi penyebab tenggang rasa kepada saudara dan memanfaatkan hal tersebut untuk terus produktif. Berdasarkan angket yang didapat menunjukkan bahwa pegawai toko retail di Seberang ulu, Palembang memiliki persentase yang baik dalam empati dan memanfaatkan emosi secara produktif.

Pada pernyataan angket awal yang disebar pada dimensi kelima yaitu membina hubungan yang baik dengan orang lain sebanyak 84% mengaku mampu menjalin kerja sama dengan baik dengan rekan kerja, sebanyak 76% pegawai menghindari adanya konflik baik dari lingkungan keluarga maupun lingkungan kerja dan 71% pegawai merasa mudah bergaul dengan orang lain sebagai bentuk keramahan. Berdasarkan angket yang didapat menunjukkan bahwa pegawai toko retail di Seberang ulu, Palembang memiliki persentase yang baik dalam membina hubungan yang baik dengan orang lain.

Berbagai permasalahan yang dialami oleh *Generasi Sandwich* menuntut kemampuan *Problem Solving* mereka dalam menghadapi dan menyelesaikan permasalahan. Kecerdasan emosi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kemampuan pemecahan masalah. Emosi mewarnai cara

berpikir dalam menghadapi situasi, tanpa sadar emosi sering terlihat di dalamnya yang menyebabkan seseorang berpikir secara tidak efektif.

Adanya hubungan antara kecerdasan emosional dengan kemampuan *Problem Solving* juga didukung oleh penelitian (GEA & Purnamaningsih, 2017) menemukan bahwa kecerdasan emosional memiliki korelasi positif yang signifikan dengan kemampuan *Problem Solving* pada siswa SMA. Hasil ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional mempengaruhi kemampuan siswa dalam memecahkan masalah yang dihadapi dalam kehidupan sehari-hari. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat dilihat bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan dengan kemampuan *Problem Solving*.

Maka dengan fenomena dari penelitian ini, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Kecerdasan Emosional Terhadap *Problem Solving* Pada *Generasi Sandwich* Pegawai Toko Retail Di Seberang Ulu, Palembang.

B. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fenomena diatas peneliti tertarik untuk mengetahui Hubungan Kecerdasan Emosional Terhadap *Problem Solving* Pada *Generasi Sandwich* Pegawai Toko Retail Di Seberang Ulu Palembang.

C. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian diharapkan memberikan sumbangan terhadap keilmuan psikologi, khususnya psikologi sosial dan psikologi perkembangan.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Subjek Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk para *Generasi Sandwich* terkait kecerdasan emosional dan *Problem Solving* terkait konflik-konflik yang dialami.

2) Bagi pegawai toko retail *Generasi Sandwich* pegawai toko retail Seberang Ulu, Palembang.

Sebagai rujukan agar memperluas wawasan mengenai Kecerdasan Emosional dan *Problem Solving* bagi *Generasi Sandwich* dalam menjalankan tanggung jawab.

3) Bagi penelitian selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan mengembangkan penelitian dengan judul yang serupa.

D. Penelitian Sebelumnya

Keaslian penelitian ini didasarkan pada beberapa penelitian sebelumnya dalam hal tema kajian, meskipun berbeda dalam hal kriteria subjek, jumlah dan variabel penelitian atau metode analisis yang digunakan. Penelitian yang akan dilakukan mengenai *Hubungan Kecerdasan Emosional Terhadap Problem Solving Pada Generasi Sandwich Pegawai Toko Retail Di Seberang Ulu Palembang*.

Penelitian yang dilakukan Khalil & Santoso, (2022) yang berjudul *Generasi Sandwich: konflik peran dalam mencapai keberfungsian sosial*. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa konflik peran yang dijalankan oleh *Generasi Sandwich* menyebabkan tidak dapat terpenuhinya keberfungsian sosial. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan pendekatan kualitatif, serta studi kepustakaan, untuk mengumpulkan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik peran yang dijalankan oleh *Generasi Sandwich* menyebabkan tidak dapat terpenuhinya keberfungsian sosial. Diperlukan adanya intervensi untuk memulihkan keberfungsian sosial *Generasi Sandwich* melalui intervensi pekerja sosial dan berbagai bentuk praktik yang dapat digunakan pada level individu, keluarga, dan lingkungan kerja.

Penelitian yang dilakukan Amalianita & Putri, (2023) yang berjudul "Permasalahan psikologis pada *sandwich generation* serta implikasi dalam layanan bimbingan dan konseling" menunjukkan bahwa *Generasi Sandwich* mengalami permasalahan psikologis yang berasal dari konflik peran, yang disebabkan oleh tugas dan tanggung jawab yang lebih *Generasi Sandwich* juga

mengalami stres dan kelelahan fisik karena kondisi ekonomi yang krisis. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan pendekatan kualitatif, serta studi kepustakaan, untuk mengumpulkan data. Implikasi dari hasil penelitian ini adalah bahwa layanan bimbingan dan konseling harus diterapkan untuk membantu *Generasi Sandwich* dalam mengelola diri agar lebih berdaya dalam kehidupan sehari-hari. Pelayanan bimbingan dan konseling akan membantu *Generasi Sandwich* melewati setiap fase kehidupannya dengan optimal.

Penelitian yang dilakukan oleh Nuryasman & Elizabeth, (2023) berjudul "*Generasi Sandwich: Penyebab Stres Dan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Keuangan*" menunjukkan bahwa stres yang diakibatkan oleh *Generasi Sandwich* mempengaruhi keputusan keuangan mereka. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi penyebab stres yang diakibatkan oleh *Generasi Sandwich* dan pengaruhnya terhadap keputusan keuangan mereka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Generasi Sandwich* mengalami stres akibat beban pengasuhan yang tinggi dan kebutuhan finansial yang tidak terpenuhi. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis kualitatif.

Penelitian yang dilakukan Azmi & Rosramadhana, (2024) yang berjudul *Sandwich generation: Studi Kasus pada Perempuan Bekerja di Kota Tanjung Balai*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa perempuan yang harus bekerja serta bertanggung jawab dalam pengasuhan tiga generasi mengalami ketidakseimbangan dalam peran. Strategi yang dilakukan untuk mengatasi konflik peran yang terjadi dalam kehidupan perempuan bekerja yang

merupakan memanggil pembantu rumah tangga dan sopir, mencoba bersikap lebih tegas terhadap putrinya, meminta bantuan orang tua dalam pengasuhan anak, mempekerjakan jasa luar (*catering* dan *laundry*), membuat jadwal harian, menyusun skala prioritas, dan melibatkan keluarga dalam pengasuhan.

Penelitian yang dilakukan oleh Kusumaningrum (2018) berjudul "*Generasi Sandwich: Beban Pengasuhan dan Dukungan Sosial pada Wanita Bekerja*" menunjukkan bahwa terdapat korelasi negatif yang signifikan antara dukungan sosial dan beban pengasuhan pada wanita bekerja *Generasi Sandwich*. Penelitian ini bertujuan untuk mencari hubungan antara dukungan sosial dan beban pengasuhan pada wanita bekerja *Generasi Sandwich*. Hipotesis yang diuji dalam penelitian ini adalah bahwa semakin tinggi dukungan sosial yang dipersepsi pada wanita bekerja *Generasi Sandwich* maka semakin rendah tingkat beban pengasuhan yang dirasakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan keluarga berkorelasi negatif dengan beban pengasuhan, yang menunjukkan bahwa wanita bekerja *Generasi Sandwich* yang memperoleh dukungan keluarga lebih baik akan memiliki beban pengasuhan yang lebih rendah.

Penelitian yang berjudul "*Examining coping style and the relationship between stress and subjective well-being in Australia's 'sandwich generation'*" oleh Gillett & Crisp (2017) Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji efek moderasi gaya coping terhadap hubungan antara stres yang dirasakan dan kebahagiaan subjektif di kalangan *Generasi Sandwich* di Australia. Peneliti melakukan survei terhadap 93 partisipan (80 perempuan)

berusia 23-63 tahun, mengukur stres yang dirasakan, strategi coping, kepuasan hidup, dan efek positif dan negatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres memiliki hubungan negatif dengan kebahagiaan subjektif. Sementara gaya coping yang berfokus pada emosi dan gaya coping yang berfokus pada masalah memiliki hubungan langsung dengan hasil kebahagiaan subjektif, efek moderasi yang ditemukan hanya untuk gaya coping yang menghindari (AFC). Secara khusus, AFC memiliki hubungan dengan efek positif yang lebih tinggi untuk mereka yang melaporkan tingkat stres yang lebih rendah.

Penelitian yang dilakukan Do, dkk., (2014) yang berjudul "*Socioeconomic and demographic factors modify the association between informal caregiving and health in the Sandwich generation*" adalah sebuah penelitian yang meneliti hubungan antara pengasuhan informal dan hasil kesehatan di kalangan individu yang termasuk dalam *Generasi Sandwich* yang didefinisikan sebagai mereka yang secara bersamaan mengasuh orang tua yang tua dan anak-anak mereka. Penelitian ini, yang diterbitkan dalam jurnal *BMC Public Health*, menggunakan data dari *Behavioral Risk Factor Surveillance System* (BRFSS) untuk menganalisis hubungan antara pengasuhan informal dan hasil kesehatan di kalangan individu *Generasi Sandwich*. Peneliti menemukan bahwa hubungan antara pengasuhan dan hasil kesehatan sangat bervariasi tergantung pada status sosio-ekonomi, ras/etnis, dan jumlah anak yang diasuh. Temuan penelitian menunjukkan bahwa konsekuensi kesehatan negatif dari pengasuhan lebih parah di kalangan individu yang termasuk dalam *Generasi Sandwich*, terutama mereka yang

memiliki pendapatan lebih rendah dan mereka yang mengasuh lebih banyak anak. Peneliti juga menemukan bahwa hubungan antara pengasuhan dan hasil kesehatan lebih kuat di kalangan individu *Generasi Sandwich* dibandingkan dengan mereka yang tidak termasuk dalam *Generasi Sandwich*.

Penelitian yang dilakukan oleh (GEA & Purnamaningsih, 2017) dengan judul HUBUNGAN ANTARA KECERDASAN EMOSIONAL DENGAN KEMAMPUAN *PROBLEM SOLVING*. Penelitian ini menemukan bahwa kecerdasan emosional memiliki korelasi positif yang signifikan dengan kemampuan *Problem Solving* pada siswa SMA. Hasil analisis korelasi *Product Moment* dari Karl Pearson menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memiliki korelasi positif yang signifikan dengan kemampuan *Problem Solving* dengan nilai korelasi $r = 0,280$, $p = 0,007$, $p < 0,05$, dan sumbangan efektif 7,8%. Hasil ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional mempengaruhi kemampuan siswa dalam memecahkan masalah yang dihadapi dalam kehidupan sehari-hari. Sampel penelitian terdiri dari 79 siswa kelas XII SMA Candle Tree yang berusia 17-19 tahun. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat dilihat bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan dengan kemampuan *Problem Solving*.