

## Pentingnya Kecerdasan Emosional dalam Efektivitas Kinerja Karyawan Gen Z pada Kopi Shop Haffen

### *The Importance of Emotional Intelligence in the Work Performance Effectiveness of Gen Z Employees at Haffen Coffee Shop*

Asri Aditya Putri<sup>1</sup>, Susilawati, S.E., M.Si.<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Teknologi Digital, Bandung, Indonesia,

Narahubung: Syifa Miftahul Jannah<sup>1</sup>, email: : [asri10121471@digitechuniversity.ac.id](mailto:asri10121471@digitechuniversity.ac.id)

#### Info Artikel

##### Riwayat Artikel:

Diajukan: 29/07/2025

Diterima: 29/07/2025

Diterbitkan: 31/07/2025

##### Kata Kunci:

Generasi Z, Studi Kualitatif, Kopi Shop

#### A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran kecerdasan emosional dalam memengaruhi efektivitas kinerja karyawan Generasi Z di Kopi Shop Haffen, Bandung. Generasi Z dikenal memiliki karakteristik unik yang sering kali menunjukkan kesulitan dalam mengelola emosi di lingkungan kerja, terutama dalam menghadapi tekanan, konflik, dan interaksi sosial yang intens. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi terhadap delapan narasumber dari berbagai posisi di Kopi Shop Haffen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional seperti kemampuan mengelola emosi, menjaga komunikasi efektif, dan membangun empati berperan penting dalam menjaga stabilitas produktivitas dan kualitas pelayanan. Mayoritas karyawan menyadari pentingnya kecerdasan emosional, namun implementasinya masih dipengaruhi oleh suasana hati (mood), tekanan kerja, dan pengaruh media sosial. Lingkungan kerja yang suportif dan komunikasi yang terbuka terbukti mampu mendukung pengembangan kecerdasan emosional karyawan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kecerdasan emosional dapat menjadi strategi efektif dalam meningkatkan efektivitas kinerja, serta merekomendasikan pelatihan emosional berkelanjutan sebagai bagian dari pengembangan sumber daya manusia di sektor jasa.

#### A B S T R A C T

*Study aims to examine the role of emotional intelligence in influencing the performance effectiveness of Generation Z employees at Kopi Shop Haffen, Bandung. Generation Z is known for its unique characteristics and often faces challenges in managing emotions in the workplace, particularly under pressure, during conflicts, and in social interactions. Using a qualitative case study approach, data were collected through in-depth interviews, participatory observations, and documentation involving eight informants from various positions at Kopi Shop Haffen. The findings reveal that emotional intelligence such as the ability to regulate emotions, maintain effective communication, and build empathy plays a significant role in maintaining productivity and service quality. Most employees acknowledge the importance of emotional intelligence, yet its implementation is still influenced by mood fluctuations, work pressure, and social media exposure. A supportive work environment and open communication are proven to foster the development of employees' emotional intelligence. The study concludes that enhancing emotional intelligence is an effective strategy to improve job performance and recommends ongoing emotional training as part of human resource development in service-oriented businesses.*

©2025 Proceeding FRIMA, All rights reserved.

##### Keywords:

Generation Z, Qualitative Study, Coffee Shop

This work is licensed under a

[Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

<https://doi.org/10.55916/frima.v1i7>

e – ISSN: 2656-6362

p – ISSN: 2614-6681

## 1. Pendahuluan

Generasi Z, yang lahir antara tahun 1997 hingga 2012, dikenal sebagai generasi yang mahir teknologi, kreatif, dan adaptif dalam era digital. Namun, dalam praktiknya, adaptasi mereka di dunia kerja tidak selalu berjalan mulus. Berdasarkan survei terbaru dari Intelligent—sebuah platform konsultasi pendidikan dan karier—diketahui bahwa enam dari sepuluh perusahaan melaporkan pernah memberhentikan karyawan dari generasi Z yang baru direkrut. Penyebab utamanya adalah kurangnya motivasi atau inisiatif (50%), profesionalisme yang rendah (46%), keterampilan organisasi yang minim (42%), serta kemampuan komunikasi yang belum optimal (39%) (Euronews, 2023). Selain itu, ketergantungan terhadap orang tua dalam proses rekrutmen, termasuk dalam sesi wawancara kerja, menunjukkan masih terbatasnya kesiapan generasi ini dalam menghadapi dunia kerja yang mandiri dan kompetitif.

Fenomena ini menunjukkan bahwa tantangan generasi Z dalam dunia kerja bukan hanya berkaitan dengan keterampilan teknis, tetapi juga mencakup aspek non-teknis seperti kemampuan emosional dan sosial. Salah satu kemampuan yang semakin dipandang penting dalam dunia kerja modern adalah kecerdasan emosional. Cooper dan Sawaf (2002) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan untuk mengindra, memahami, dan menerapkan kekuatan emosi secara efektif sebagai sumber energi dan pengaruh. Goleman (2010) menambahkan bahwa kecerdasan emosional meliputi kemampuan memotivasi diri sendiri, bertahan dalam menghadapi kegagalan, serta mengelola emosi dan suasana hati secara tepat.

Dalam konteks generasi Z, yang kini mendominasi angkatan kerja, kecerdasan emosional menjadi sangat relevan. Generasi ini memiliki karakteristik unik seperti fleksibilitas tinggi, kebutuhan akan makna kerja, serta cenderung bekerja mengikuti suasana hati. Namun, tantangan yang muncul adalah ketidakkonsistenan produktivitas, rendahnya toleransi terhadap tekanan, serta kesulitan dalam beradaptasi dengan dinamika sosial di tempat kerja. Kondisi ini turut dialami oleh Kopi Shop Haffen, sebuah kedai kopi yang seluruh karyawannya berasal dari generasi Z. Berdasarkan pengamatan awal dan wawancara dengan pihak manajemen, ditemukan bahwa meskipun karyawan Haffen tergolong fleksibel dan adaptif terhadap teknologi, mereka menunjukkan kesulitan dalam mengelola emosi saat menghadapi tekanan kerja atau berinteraksi dengan rekan serta pelanggan. Akibatnya, produktivitas karyawan sering kali tidak konsisten, sangat dipengaruhi oleh mood atau kondisi emosional pribadi.

Sejak awal berdiri, Kopi Shop Haffen juga mengalami tingkat turnover karyawan yang tinggi. Beberapa karyawan memilih mengundurkan diri dalam hitungan minggu hingga bulan pertama bekerja. Alasan yang dikemukakan antara lain karena merasa bosan, tidak tahan dengan tekanan kerja saat jam sibuk, serta konflik interpersonal kecil. Pemilik usaha mengungkapkan bahwa ekspektasi generasi Z terhadap kenyamanan kerja yang tinggi dan keinginan untuk hasil yang instan membuat mereka rentan terhadap ketidakpuasan kerja. Ditambah lagi, banyak dari mereka menjadikan standar kerja dari media sosial—seperti TikTok dan Instagram—sebagai acuan dalam bekerja, tanpa mempertimbangkan realita dunia kerja yang menuntut kedisiplinan, kolaborasi, dan kestabilan emosi. Situasi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi dan realitas kerja yang dihadapi generasi Z. Rendahnya kecerdasan emosional menjadi faktor krusial yang berdampak pada efektivitas kinerja karyawan. Oleh karena itu, perlu dilakukan kajian lebih lanjut mengenai peran kecerdasan emosional dalam mendukung efektivitas kinerja generasi Z di tempat kerja.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemahaman dan penerapan kecerdasan emosional pada karyawan generasi Z di Kopi Shop Haffen, mengidentifikasi efektivitas kinerja mereka, serta menjelaskan hubungan antara kecerdasan emosional dan efektivitas kinerja. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi peningkatan kinerja berbasis kecerdasan emosional.

## 2. Kajian Teori

## Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional (emotional intelligence) merupakan kemampuan individu dalam mengenali, memahami, mengelola, dan mengekspresikan emosi, baik terhadap diri sendiri maupun terhadap orang lain. Dalam penelitian mutakhir, kecerdasan emosional dipandang sebagai fondasi penting untuk keberhasilan kerja, terutama bagi generasi muda seperti generasi Z (Lestari & Ningsih, 2022).

## Efektivitas Kinerja

Efektivitas kinerja diartikan sebagai pencapaian tujuan kerja sesuai standar organisasi secara efisien dan optimal (Robbins & Judge, 2022). Efektivitas tidak hanya soal hasil akhir, tetapi juga mencakup proses, waktu, dan kualitas kerja yang dilakukan. Bagi generasi Z, efektivitas ini bisa dilihat dari konsistensi produktivitas, tanggung jawab, hingga kemampuan beradaptasi terhadap sistem kerja yang terus berubah.

## Generasi Z

Generasi Z merupakan individu yang lahir antara tahun 1997–2012. Mereka dikenal melek teknologi, cepat beradaptasi, namun cenderung memiliki tantangan dalam hal kesabaran, komitmen jangka panjang, dan pengelolaan emosi (Schroth, 2019). Dalam konteks kerja, Gen Z sering mengandalkan media sosial sebagai acuan standar kerja, memiliki ekspektasi tinggi, dan lebih mementingkan keseimbangan hidup dibanding loyalitas pada perusahaan.

Penelitian oleh Andriani (2023) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kerja, khususnya dalam aspek pelayanan, komunikasi tim, dan pengambilan keputusan. Karyawan dengan EQ tinggi cenderung lebih mampu menyelesaikan konflik, menunjukkan empati pada rekan kerja, serta lebih termotivasi untuk bekerja secara profesional.

## 3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan strategi studi kasus. Tujuannya adalah memahami secara mendalam peran kecerdasan emosional dalam efektivitas kinerja karyawan generasi Z di Kopi Shop Haffen. Pendekatan ini digunakan untuk menggali pengalaman subjektif partisipan dalam konteks kerja yang spesifik.

Objek dalam penelitian ini adalah karyawan Generasi Z yang bekerja di Kopi Shop Haffen. Subjek dipilih dengan teknik purposive sampling, berdasarkan kriteria seperti posisi kerja, lama bekerja, dan intensitas interaksi dengan pelanggan serta rekan kerja. Penelitian ini melibatkan informan dari berbagai posisi, seperti barista, kasir, marketing, dan manajer.

Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama:

- Wawancara semi-terstruktur, untuk menggali pengalaman terkait pengelolaan emosi dan kinerja kerja.
- Observasi partisipatif, dilakukan di tempat kerja untuk mengamati perilaku dan dinamika emosional secara langsung.
- Dokumentasi, melalui analisis dokumen internal seperti laporan kinerja dan kebijakan pelatihan.

Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari hasil wawancara mendalam dan observasi terhadap karyawan Generasi Z di Kopi Shop Haffen. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen internal seperti laporan kinerja dan catatan pelatihan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur untuk menggali pengalaman emosional dan kinerja, observasi partisipatif di lingkungan kerja, serta dokumentasi terhadap arsip dan kebijakan internal yang relevan.

## 4. Hasil Dan Pembahasan

Hasil wawancara menunjukkan bahwa karyawan Gen Z memiliki karakteristik khas seperti ego tinggi, pola pikir instan, dan ekspektasi kerja yang dipengaruhi media sosial. Owner menyebutkan mereka sering bertindak impulsif dan belum siap menghadapi tekanan kerja. Asisten manajer dan kepala bar menilai beberapa karyawan masih kesulitan mengelola emosi saat menghadapi pelanggan atau masalah pribadi. Namun, beberapa mulai menunjukkan perkembangan setelah mendapatkan pendekatan yang tepat.

Barista dan tim marketing merasa suasana kerja, kejelasan job desk, dan dukungan atasan sangat memengaruhi mood dan kinerja mereka. Mereka juga lebih termotivasi jika diberi ruang berekspresi dan diapresiasi. Pembahasan berisi uraian secara naratif mengenai opini atau pendapat penulis mengenai informasi, keterangan, atau data-data yang telah dipaparkan pada hasil penelitian. Pembahasan sejatinya berupa analisis penulis terhadap fakta yang ditemukan. Penulis dapat membandingkan fakta dengan teori, fakta dengan hasil penelitian lainnya, atau teori satu dengan teori lainnya. Akhir dari pembahasan mengerucut pada kesimpulan atau generalisasi yang dibuat oleh penulis.

Temuan ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berperan besar dalam efektivitas kerja karyawan Gen Z. Hal ini sesuai dengan Goleman (2000), bahwa individu dengan kecerdasan emosional tinggi mampu mengelola emosi sendiri dan orang lain secara efektif.

Beberapa karyawan masih kurang dalam mengelola emosi, terutama dalam tekanan, sesuai dengan Amilia & Purnama (2016) yang menyebutkan kecerdasan emosional rendah berdampak pada performa kerja. Namun, dukungan lingkungan kerja terbukti dapat meningkatkan semangat dan performa mereka, sebagaimana disampaikan Mayer & Salovey (1990). Artinya, strategi SDM berbasis kecerdasan emosional penting diterapkan, dengan menciptakan komunikasi terbuka, pelatihan emosional, dan budaya kerja yang suportif.

## 5. Penutup

### Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memiliki peran penting dalam efektivitas kinerja karyawan Generasi Z di Kopi Shop Haffen. Karyawan dengan kemampuan mengelola emosi, berempati, serta menjalin komunikasi yang sehat cenderung menunjukkan kinerja yang lebih stabil dan profesional. Sebaliknya, karyawan yang belum mampu mengendalikan emosi dan masih bersikap impulsif menghadapi tantangan dalam menjaga konsistensi performa. Hasil ini menegaskan bahwa kecerdasan emosional merupakan aspek krusial dalam pengelolaan sumber daya manusia, khususnya dalam industri jasa yang menuntut interaksi langsung dengan pelanggan. Meskipun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan, seperti potensi subjektivitas dari wawancara dan belum digunakannya alat ukur psikologis baku untuk menilai kecerdasan emosional secara kuantitatif.

### Saran

Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar manajemen Kopi Shop Haffen menyelenggarakan pelatihan rutin yang berfokus pada pengembangan kecerdasan emosional, seperti manajemen stres, komunikasi efektif, dan peningkatan kesadaran diri. Bagi karyawan Generasi Z, penting untuk terus mengembangkan kemampuan dalam mengelola emosi dan membangun hubungan kerja yang positif. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan pendekatan kuantitatif dan membandingkan antar generasi agar diperoleh pemahaman yang lebih mendalam. Selain itu, penelitian serupa dapat dilakukan pada industri lain agar hasilnya dapat digeneralisasi lebih luas dan memberikan kontribusi yang lebih signifikan secara teoritis maupun praktis.

## 6. Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua yang telah memberikan bantuan dalam pelaksanaan penelitian ini, khususnya di bidang SDM. Ucapan terimakasih disampaikan kepada Universitas Teknologi Digital, dosen pembimbing, pihak Kopi Shop Haffen, serta terimakasih kepada seluruh keluarga dan rekan-rekan yang sudah memberikan dukungan selama proses penelitian ini berlangsung.

## 7. Referensi

Anggraini, D., & Suparjo. (2020). Pengaruh gaya kepemimpinan dan komunikasi terhadap efektivitas kerja. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Asia*, 3(2), 55–63.

Braun, V., & Clarke, V. (2019). Reflecting on reflexive thematic analysis. *Qualitative Research in Sport, Exercise and Health*, 11(4), 589–597.

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.

- Lestari, D., & Ningsih, H. (2022). The role of emotional intelligence in managing millennial employees. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 9(1), 12–20.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2020). Emotional intelligence: New ability or eclectic traits? *American Psychologist*, 75(2), 132–146.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif* (edisi revisi). Remaja Rosdakarya.
- Putri, N. K., & Prasetya, A. (2021). Pengaruh kompetensi dan lingkungan kerja terhadap efektivitas kerja karyawan. *Bisma: Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 15(1), 44–51.
- Riyanto, S., Sutrisno, A., & Ali, H. (2021). The effect of work motivation and job satisfaction on employee performance and organizational commitment in start-up companies. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 939–948.
- Sari, H., & Prihatin, D. (2020). Pengaruh lingkungan kerja dan kepemimpinan terhadap efektivitas kinerja karyawan. *Jurnal Bisnis Strategi dan Inovasi*, 7(2), 55–64.
- Setiawan, H., & Mulyana, A. (2022). Analisis efektivitas kerja pegawai dalam perspektif disiplin dan motivasi kerja. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 9(1), 35–42.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suryani, A. I. (2020). Studi kasus sebagai metode penelitian kualitatif dalam ilmu sosial. *Jurnal Penelitian Humaniora*, 21(1), 1–12.
- Wulandari, I., & Melati, S. (2022). Generasi Z di tempat kerja: Menjembatani work life balance, kecerdasan emosional, dan pertumbuhan karyawan. *Jurnal Ilmu Sosial Modern*, 7(2), 88–97.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). *Emotional intelligence. Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185–211.
- Amilia, S., & Purnama, R. (2016). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai PT. Indonesia Comnets Plus Di Bandung. *Journal of Business Management Education (JBME)*, 1(1), 24–30.
- Eka, S., & Sugiarto, A. (2022). Pengaruh Kecerdasan Emosional, *Self-Efficacy*, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Bisnis dan Manajemen (JIBM)*, 8(1), 1–10.