

BAB 1

PENDAHULUAN

1. 1. Latar Belakang

Pada dasarnya, setiap perusahaan bertujuan untuk mendapatkan keuntungan yang maksimal dari produk yang dihasilkannya, selain itu meningkatkan kesejahteraan pemilik perusahaan serta karyawan. Perusahaan menuntut seluruh bagian di dalam perusahaan untuk bekerja secara produktif, agar mendapatkan laba yang maksimal. Salah satu cara perusahaan dalam mendapatkan laba yang maksimal yaitu memanfaatkan sumber daya. Salah satu komponen yang pasti ada di setiap perusahaan adalah sumber daya manusia atau karyawan. Karyawan dipandang sebagai salah satu sumber daya yang sangat penting dan perlu mendapat perhatian khusus dalam rangka mencapai tujuan perusahaan. Selain teknologi yang handal, karyawan memegang peran utama dalam menjalankan roda kehidupan perusahaan.

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang keuangan terutama Perbankan, kemampuan untuk bertahan dan tetap mampu bersaing secara kompetitif dengan bank-bank lain merupakan kunci untuk melangkah lebih jauh lagi, agar dapat mengembangkan dan meningkatkan kemajuan usaha bisnisnya. Pengertian atau definisi bank menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkan pembiayaan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Mawaddah, 2015). Sehubungan dengan definisi tersebut bank menduduki posisi yang penting di dalam perekonomian nasional.

Untuk dapat bersaing menjadi industri perbankan yang tangguh dan siap menghadapi globalisasi maka perusahaan perbankan dituntut untuk meningkatkan daya saingnya melalui peningkatan kualitas manajemen perbankan yang mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya, misalnya dengan memberikan kemudahan akses untuk bertransaksi, produk yang kompetitif, dan pelayanan yang lebih baik dari pada para bank pesaingnya.

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan di salah satu bank Syariah di Kudus yaitu bank X, pada tanggal 29 Maret 2019 dengan karyawan berinisial AS yang menjabat pada bagian *Operational dan Service*. AS mengatakan bahwa pada bagian *Operational dan Service* yaitu bagian *Customer Service, Teller, Back Office, Operation Officer, dan Security* dalam hal ini kantor cabang ditarget untuk melakukan pekerjaan secara teliti. Teliti yang dimaksud seperti sesuai sistem dan prosedur, cepat dan tepat waktu, sehingga efisiensi tercapai, meminimalisir kesalahan agar nasabah terlayani dengan baik dan puas. Karyawan Bank X dituntut untuk memahami dan mematuhi sistem dan prosedur (sisdur) yang berlaku di bagiannya masing-masing pada khususnya dan di luar bagiannya pada umumnya, karena hal ini berdampak pada kualitas pelayanan bank.

Bank X merupakan Bank Umum Swasta Syariah Pertama di Indonesia yang menerapkan prinsip Syariah Islam dalam menjalankan operasionalnya. Saat ini Bank X memberikan layanan melalui 312 gerai yang tersebar di 33 provinsi, didukung jaringan lebih dari 3.800 Kantor Pos Online atau SOPP di seluruh Indonesia, serta merupakan satu-satunya bank syariah yang telah membuka cabang luar negeri, yaitu di Kuala Lumpur dan Malaysia. Meskipun Bank X merupakan bank syariah pertama yang menjadi pionir bank-bank syariah lainnya,

namun sejauh ini secara aset Bank X masih belum bisa bersaing dengan bank konvensional. Hal ini kemungkinan karena animo (minat) masyarakat yang belum terbiasa bertransaksi dengan Bank Syariah.

Menurut wawancara pada karyawan berinisial O pada tanggal 29 Maret 2019, di rumahnya, O menjabat pada bagian Marketing menjelaskan bahwa karyawan dituntut untuk mampu mencapai target bisnis cabang seperti perolehan dana pihak ke tiga (dana giro, tabungan, dan deposito), dan juga target penyaluran pembiayaan atau pinjaman. Pertumbuhan simpanan dana dan penyaluran pembiayaan tersebut nantinya berdampak pada perolehan laba kantor cabang. Setiap tahunnya kantor cabang ditarget untuk pertumbuhan ketiga item tersebut, sehingga harus selalu mengalami peningkatan. Marketing diharapkan dapat mengajak nasabah-nasabah untuk mau membuka rekening di Bank X guna mencapai target bisnis.

Saat ini yang patut disoroti dan menjadi permasalahan baik di Bank X maupun di instansi yang lain adalah status kepegawaian karyawan *Frontliner* (*Customer Service dan Teller*) dengan status kontrak atau tidak tetap juga menyebabkan permasalahan tersendiri dan perlu perhatian yang lebih mendalam. *Supervisor* dituntut untuk menguasai pekerjaan di semua bagian dan karyawan baru sebagai pengganti tersebut juga dituntut untuk lebih cepat beradaptasi dan menyesuaikan kondisi dengan tetap berpedoman pada sisdur. Jika hal ini tidak dikondisikan dengan segera, maka akan bisa mempengaruhi kinerja kantor cabang menjadi menurun.

Tugas-tugas yang dilakukan oleh karyawan bank tersebut menimbulkan tuntutan untuk lebih profesional, agar kualitas pelayanan semakin baik. Tuntutan-

tuntutan tugas atau target yang diberikan kepada karyawan bank tersebut dapat menyebabkan tekanan yang akan menimbulkan stres.

Stres adalah respon individu terhadap *stressor*, yaitu situasi dan peristiwa yang mengancam individu dan menuntut kemampuan *coping* individu (Santrock, 2007). Bishop (dalam Gunawati, 2006), bahwa stres merupakan transaksi antara orang dengan lingkungan yang meliputi penilaian seseorang tentang tantangan yang ditimbulkan oleh situasi tersebut, serta tanggapan secara psikologis dan fisiologis untuk mengatasi tantangan-tantangan yang dirasakan. Dubrin (dalam Tyas, 2009) mengatakan bahwa stres adalah kondisi baik secara mental maupun fisiologis yang merupakan hasil dari ancaman yang dirasakan. Dubrin menambahkan bahwa stres kerja merupakan stres yang ditimbulkan dalam pekerjaan yang disebabkan dalam kondisi tertentu dan apabila berlarut akan menimbulkan *burn-out* seperti kelelahan mental, fisik, dan emosional yang berlebihan.

Menurut wawancara yang dilakukan dengan karyawan N pada tanggal 3 April 2019, di Bank X, *stressor* yang dialami pada bagian *frontline* yaitu *teller* adalah ketika mengalami *selip* (dana yang masuk tidak sesuai dengan data yang ada pada komputer). Hal ini membuat karyawan harus menemukan dana yang selip tersebut dan mencari solusi hingga ditemukan penyelesaian. Tekanan lain yang dirasakan karyawan bagian *teller* adalah tugas-tugas yang harus diselesaikan dengan cepat dan teliti, sehingga lembur adalah hal yang biasa bagi karyawan, tidak sedikit karyawan yang masih berada di kantor walaupun sudah lewat dari jam operasional bank karena menyelesaikan pekerjaan. Ketika harus lembur otomatis karyawan merasa stres karena kurangnya waktu istirahat dan memberi dampak pada fisiknya seperti kelelahan, badan terasa pegal, pusing,

hingga *mood* yang buruk. Menurut wawancara yang peneliti lakukan karyawan merasa dampak negatif dari stres yang dirasakan adalah menurunnya semangat ketika bekerja.

Relevan dengan perbedaan individu dalam merespon situasi penuh stres merupakan konsep *coping*, yaitu bagaimana orang berupaya mengatasi masalah atau menangani emosi yang umumnya negatif yang ditimbulkannya. Bahkan diantara mereka yang menilai suatu situasi yang penuh stres, efek stres dapat bervariasi tergantung pada bagaimana individu menghadapi situasi tersebut. Untuk mengatasi kondisi atau keadaan yang menyebabkan karyawan bank mengalami stres maka diperlukan usaha dari individu untuk membebaskan diri dari kondisi yang menekan dan membuat stres. Usaha yang dipilih individu untuk mengendalikan stres disebut dengan *coping stress*.

Menurut Lazarus dan Folkman (dalam Taylor, 2003), *coping* adalah suatu proses mengatur suatu tuntunan (eksternal atau internal) yang dinilai berat atau lebih. Santrock (2007) mengatakan bahwa *coping* melibatkan upaya untuk mengelola situasi yang membebani, memperluas usaha untuk memecahkan masalah-masalah hidup, dan berusaha untuk mengatasi atau mengurangi stres. Maka *coping stress* merupakan strategi yang dilakukan individu untuk mengelola atau mengurangi stres yang ada pada dirinya.

Lazarus dan Folkman (dalam Intani & Surjaningrum, 2010) membagi *coping* menjadi dua jenis yaitu *problem focused coping* dan *emotion focused coping*. *Problem focused coping* adalah usaha untuk mengubah situasi yang obyektif dengan cara mengubah sesuatu pada lingkungan atau mengubah cara individu untuk berinteraksi dengan lingkungannya. *Problem focused coping* berfokus pada penyelesaian masalah langsung, sedangkan *emotion focused*

coping adalah usaha yang dilakukan seseorang untuk mengontrol emosi yang tidak mengenakkan. *Emotion focused coping* berfokus pada emosi yang digunakan untuk mengatur respon emosional terhadap stres. Pincus & Friedman (dalam Santrock, 2007) mengungkapkan bahwa banyak individu yang berhasil menggunakan *problem focused coping* dan *emotional focused coping* untuk mengatasi situasi stres.

Problem focused coping adalah strategi yang digunakan individu dengan cara menyelesaikan masalah yang dihadapi, sehingga individu segera terbebas dari masalah tersebut (Wardani, 2009). Strategi yang diarahkan pada masalah yang mendatangkan stres atau *problem focused coping* bertujuan untuk mengurangi tuntutan hal, peristiwa, orang, keadaan yang mendatangkan stres atau memperbesar sumber daya untuk menghadapinya. *Coping* ini akan terarah pada penanganan masalah yang digunakan orang bila tuntutan masalah atau sumber daya dinilai dapat diubah.

Emotion focused coping merupakan coping yang berfokus pada emosi yang digunakan untuk mengatur respon emosional terhadap stres. Pengaturan ini melalui perilaku individu, seperti penggunaan alkohol, bagaimana meniadakan fakta-fakta yang tidak menyenangkan, melalui strategi kognitif. Intani dan Surjaningrum (2010) mengatakan *emotion focused coping* digunakan jika sumber stres sudah tidak dapat dirubah maka satu-satunya respon *coping* yang mungkin dilakukan adalah dengan menyesuaikan diri terhadap lingkungan untuk mengurangi distress emosional yang dirasakan individu. *Emotion focused coping* merupakan cara seseorang untuk mengatur emosi dengan mencari makna dari persoalan yang ada atau melarikan diri sejenak saat mengalami masalah yang tidak dapat dikendalikan oleh individu.

Individu cenderung untuk menggunakan *problem focused coping* dalam menghadapi masalah-masalah yang menurut individu tersebut dapat dikontrolnya. Sebaliknya, individu cenderung menggunakan *emotion focused coping* dalam menghadapi masalah-masalah yang menurutnya sulit untuk dikontrol (Lazarus & Folkman, 1984). Terkadang individu dapat menggunakan kedua strategi tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Aldwin dan Revenson (dalam Amartiwati, 2008) menunjukkan bahwa *emotion focused coping* mengakibatkan kesehatan mental yang buruk apabila selalu dilakukan oleh individu, sedangkan *problem focused coping* berhubungan positif dengan kesehatan mental. *Problem focused coping* lebih efektif digunakan karena berguna dalam waktu yang cukup lama daripada menggunakan emosi untuk menyelesaikan masalah. Hal ini dikarenakan *emotion focused coping* lebih digunakan oleh individu untuk menghindari stres, sedangkan *problem focused coping* digunakan oleh individu untuk menghadapi stres secara langsung dan mencoba untuk menyelesaikannya.

Individu yang mengalami stres harus bisa menggunakan strategi *coping stress* yang sesuai, agar stres tidak berdampak lebih serius yang biasanya akan berdampak negatif pada psikologis maupun fisiologis. Pada kenyataannya masih banyak individu yang belum mampu untuk mengaplikasikan strategi *coping stress* pada dirinya. Karyawan yang mampu untuk menggunakan *coping stress* dalam kehidupannya biasanya mampu mengerjakan atau menyelesaikan tugas dengan baik dan mampu mengontrol emosi negatif yang ada pada dirinya. Sebaliknya karyawan yang belum mampu untuk menggunakan strategi *coping stress* cenderung untuk menyerah dengan tugas yang diberikan karena merasa tidak mampu untuk menyelesaikannya, hal ini akan berdampak pada menurunnya kinerja karyawan.

Apabila individu belum mampu untuk menggunakan strategi *coping*, dampak yang timbul adalah mengalami gangguan emosional seperti kecemasan, gelisah, mudah marah, depresi, selain itu gangguan fisik seperti sakit kepala atau pusing, susah tidur, tekanan darah naik atau serangan jantung, mengeluarkan keringat, berubah selera makan, lelah atau kehilangan daya energi, bertambah banyak melakukan kekeliruan atas kesalahan dalam kerja dan hidupnya.

Hal ini sesuai dengan wawancara yang peneliti lakukan terhadap karyawan Bank X yang berinisial E, pada tanggal 11 Oktober 2019. Karyawan E bercerita mengenai pekerjaannya yang selalu menimbulkan stres, karena E menjabat pada bagian Marketing. Setiap hari dirinya harus sudah memiliki catatan untuk mendatangi tempat calon nasabah sekaligus jumlah calon nasabah tersebut untuk mencapai target bulanan. E merasa sudah melakukan *coping stress* yaitu *problem focused coping* untuk masalahnya, seperti mengerjakan pekerjaannya tanpa menunda-nunda dan mencari informasi untuk mendapat calon nasabah. Selain itu E juga sering jalan-jalan ke mall (*emotion focused coping*) di sela-sela pekerjaannya untuk menurunkan stres, namun E masih stres karena masih kesulitan ketika menghadapi pekerjaannya. Hal ini berakibat pada menurunnya semangat kerja E, dan target yang diberikan sering tidak tercapai.

Wawancara lain yang telah peneliti lakukan terhadap karyawan bank X cabang Semarang berinisial W, pada tanggal 14 Oktober 2019. Suatu hari W dipindah bagian kerja oleh atasannya, padahal di bidang itu W kurang menguasai. Disini W merasa tertekan karena dituntut untuk mampu mengerjakan tugas dibagian barunya yang sama sekali tidak ia kuasai. Terkadang dirinya tidak dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu karena belum memiliki materi yang cukup untuk mengaplikasikan ke pekerjaannya. W tetap berusaha untuk menghilangkan

stres karena perasaan tertekan tersebut, usaha yang dilakukan seperti bertanya kepada teman dalam satu pekerjaannya yang lebih menguasai, berusaha mempelajari materi yang di dapatkan dari teman-temannya dan mempelajarinya. Apabila masih merasa stres dirinya akan mencoba untuk makan makanan yang disukai untuk mengatasinya, namun usahanya tidak membuat stresnya hilang. Hal ini berdampak kepada fisiknya seperti merasa pusing dan hanya bisa berbaring di kasur, saat pengecekan tensi di rumah sakit ternyata tensi pada batas atas mencapai dua ratus lima puluh dan dokter mengatakan bahwa W mengalami gejala stroke. Saat itu juga W diharuskan untuk opname di rumah sakit. W merasa sudah melakukan coping yang berfokus pada masalah atau *problem focused coping*, namun ternyata tidak berhasil.

Keefektifan penggunaan strategi *coping* dipengaruhi oleh faktor yang terdapat dalam diri individu salah satunya adalah *self efficacy*. Sesuai dengan pendapat Schaufeli dan Buunk (dalam Sulistyowati, 2007) bahwa beberapa variabel individu yang dapat memengaruhi hubungan antara tekanan dan tegangan yang dialami oleh individu, salah satunya adalah *self efficacy*. Bandura (dalam Mariyanti & Hartawati, 2014) mengatakan bahwa *self efficacy* adalah ekspektasi-keyakinan (harapan) rentang seberapa jauh seseorang mampu melakukan satu perilaku dalam suatu situasi tertentu. Sementara itu, Baron dan Byrne (dalam Ghufroon & Risnawita, 2017) mendefinisikan *self efficacy* sebagai evaluasi seseorang mengenai kemampuan atau kompetensi dirinya untuk melakukan suatu tugas, mencapai tujuan, dan mengatasi hambatan. Maka *self efficacy* merupakan keyakinan individu mengenai mampu atau tidaknya diri dalam melaksanakan tugas untuk mencapai sasaran tertentu.

Penelitian yang dilakukan oleh Sulistyowati (2007), menunjukkan bahwa *self efficacy* berhubungan positif dengan *coping* yang berfokus pada tindakan untuk penyelesaian masalah (*problem focused coping*). *Self efficacy* yang tinggi cenderung untuk dapat menyelesaikan tugas-tugas yang sulit dan cenderung untuk bersikap tenang dari pada tergesa-gesa ketika mengerjakan tugas (Pervin, Cervone & John, dalam Astuti & Purwanto). Bandura (dalam Ismail) mempraktikkan konstruk *self efficacy* dalam bidang kesehatan. *Self efficacy* berkaitan dengan aspek fisiologis kesehatan. Orang yang tidak mempunyai *self efficacy*, memiliki stres yang berdampak pada kesehatan dan sistem imunnya.

Self efficacy yang tinggi dapat membantu individu untuk mengendalikan situasi yang menekan dan dapat meningkatkan performa dalam bekerja. Individu yang memiliki *self efficacy* tinggi selalu memiliki pemikiran positif bahwa ia dapat mengerjakan setiap tugas yang ada dan percaya pada kemampuan yang dimiliki. Berbeda dengan seseorang yang memiliki *self efficacy* rendah, mereka cenderung untuk pesimis dan merasa tidak mampu, kurang percaya akan kemampuannya bahkan minder. Orang yang memiliki *self efficacy* yang rendah tidak memiliki motivasi untuk menyelesaikan tugas yang dimiliki.

Penelitian oleh Jex dan Bliese (dalam Sulistyowati, 2007) yaitu *self efficacy* berkorelasi negatif dengan stres kerja. Bandura (dalam Riyadiningsih & Sundari, 2014) menjelaskan bahwa individu yang memiliki *self efficacy* tinggi akan merasa yakin bahwa ia akan mampu mencapai kinerja yang diinginkan walau ada tekanan pada pekerjaannya. Lane, Beedie, Jones, Uphill & Devonport (2012) mengungkapkan bahwa *self efficacy* merupakan faktor penting dalam melakukan tugas atau upaya yang dilakukan dalam penyelesaian suatu tugas, sehingga mendorong individu untuk memilih strategi *coping* stres yang tepat.

Beberapa penelitian juga menunjukkan bahwa adanya hubungan yang positif dan signifikan antara efikasi diri dengan strategi *coping* (*problem focused coping*) (Faza & Kustanti, 2018; Rafikasari 2015). Hal ini membuktikan bahwa semakin tinggi *self efficacy* maka akan semakin tinggi pula penggunaan *coping stress*. Penelitian lain yang dilakukan oleh Kartika, Deria dan Ruhansih (2018), menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara *self efficacy* dengan *emotion focused coping*. Hal ini membuktikan bahwa semakin tinggi *self efficacy* maka akan semakin rendah penggunaan strategi *emotion focused coping*.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti pada tanggal 8 April 2019 dengan dua orang karyawan pada bagian marketing dan *back office*, mengatakan ketika mengalami masalah harus segera menyelesaikan dan merasa yakin jika permasalahan tersebut akan segera teratasi. Hal ini juga dikarenakan dengan rekan sekantor harus saling membantu, sehingga masalah yang terjadi akan terselesaikan dengan baik.

Adapun peneliti tertarik untuk meneliti karyawan Bank X cabang Kudus dan Semarang, karena merupakan Bank Syariah Islam pertama di Indonesia, namun dirasa masih kurang dikenal jika dibandingkan dengan bank konvensional maupun bank syariah lainnya. Oleh sebab itu karyawan Bank X harus mengeluarkan *effort* yang lebih pada kinerjanya agar mencapai target yang sudah ditetapkan. Hal ini menyebabkan karyawan banyak mengalami tekanan atau stres, untuk menghilangkan stres tersebut karyawan harus bisa menggunakan strategi *coping stress* dengan baik. Ketika wawancara dilakukan ternyata setelah melakukan strategi *coping stress* karyawan bank X masih merasakan stres. Oleh sebab itu, peneliti ingin meneliti apakah ada hubungan antara *self efficacy* dengan *coping stress* pada karyawan bank.

1. 2. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menguji secara empirik hubungan antara *self efficacy* dengan *coping stress* pada karyawan Bank X.

1. 3. Manfaat Penelitian

Terdapat dua manfaat dalam penelitian ini yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi bagi pengembangan ilmu psikologi khususnya dalam bidang psikologi kesehatan mental, psikologi kepribadian dan psikologi organisasi.

2) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi terutama dalam usaha merancang intervensi untuk memperbaiki *problem focused coping* dan *emotion focused coping*.

