

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Memasuki era pasar bebas banyak tantangan dan persaingan harus dihadapi oleh dunia bisnis yang semakin kompleks. Ditandai dengan adanya perubahan lingkungan yang cepat dengan kemajuan teknologi informasi yang semakin pesat, menuntut kepekaan organisasi untuk merespon perubahan yang akan terjadi sehingga mereka tetap eksis dalam kancah persaingan. Organisasi yang sukses pada abad ke-21 bersifat luwes, mudah belajar dan menanggapi dengan cepat setiap perubahan yang terjadi. Hal ini menuntut kesiapan organisasi bisnis terhadap persaingan pasar bebas yang semakin dekat dan restrukturisasi organisasi agar lebih fleksibel dan adaptif dalam menyikapi berbagai perubahan yang terjadi. Hanya organisasi yang fleksibel dan adaptif yang mampu bersaing dalam persaingan global yang semakin ketat dan sebagai dampak dari terbukanya kesempatan bagi pelaku bisnis dari berbagai negara. Robins dan Coulter (1999:59) mengatakan organisasi tersebut sebagai organisasi yang terus belajar (*learning organization*)

Organisasi yang terus belajar atau dengan kata lain organisasi yang dinamis akan selalu meningkatkan produktivitasnya serta mempertahankan hal yang menjadi keunggulan kompetitif mereka. Memperhatikan sumber daya fisik, keuangan, kemampuan memasarkan, serta sumber daya manusia adalah beberapa faktor penting yang disyaratkan bagi organisasi untuk tetap kompetitif. Faktor yang dianggap paling potensial dalam penyediaan keunggulan kompetitif bagi organisasi adalah sumber

daya manusia, serta terkait dengan bagaimana mengelola sumber daya ini. Faktor lain seperti sumber daya keuangan, produksi, teknologi, dan pemasaran tidak mendapat perhatian penuh karena faktor-faktor tersebut cenderung dapat ditiru. Dasar pengelolaan manusia sebenarnya juga dapat ditiru, namun strategi yang paling efektif bagi organisasi dalam menemukan cara-cara yang unik untuk menarik, mempertahankan, serta memotivasi karyawan mereka lebih sulit untuk ditiru oleh yang lainnya.

Selain itu, yang dulunya organisasi dalam mengevaluasi kinerja mereka sangat bergantung pada penilaian secara faktor keuangan, sekarang ini faktor *human capital* menjadi sangat penting sebagai faktor determinan yang memprediksikan perilaku karyawan dan kinerjanya. Sebagai contoh, para peneliti menemukan bahwa ada hubungan signifikan positif antara aspek psikologis karyawan dengan kinerjanya seperti kepribadian dengan kinerja oleh Liu & Weiss (Mitchell & Daniels, 2003: 239), motivasi dan kinerja oleh Erez & Judge (Mitchell & Daniels, 2003: 240), serta *self-efficacy* dan kinerja oleh Hysong & QuiNones (Mitchell & Daniels, 2003: 229). Dapat disimpulkan bahwa yang membuat organisasi dapat mencapai kinerja yang diharapkan serta memiliki keunggulan kompetitif adalah ketika orang didalamnya melakukan apa yang terbaik dari mereka. Selain itu adanya perubahan yang terjadi seperti tekanan ekonomi dan pemasaran, tekanan informasi, tekanan lingkungan, harapan karyawan untuk berkembang, struktur dan ukuran organisasi dan lain-lain juga akan mendorong organisasi untuk selalu meningkatkan kinerja organisasi dan kinerja karyawan agar dapat bersaing secara global.

Berbagai perubahan dan tekanan tersebut selain menjadi motivator dapat juga menjadi penyebab stres atau *stressor*. Masing-masing individu memiliki tingkat

**IYAN SURYANA, 2012**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

ketahanan terhadap stres yang berbeda satu dengan yang lain. Misalnya, ketika terdapat dua orang dihadapkan pada tekanan dan persoalan yang sama maka orang dengan ketahanan stres yang tinggi tidak akan mudah mengalami stres, jika dibandingkan dengan orang yang memiliki tingkat ketahanan stres yang rendah. Stres dengan intensitas yang sudah tidak dapat ditahan oleh seorang individu akan mengganggu fungsi dirinya, sedangkan apabila dialami karyawan dan dibiarkan terus berlanjut akan menyebabkan penurunan kinerja diri dan kinerja organisasinya, sehingga organisasi tersebut tidak akan dapat bertahan dalam persaingan yang terjadi.

Ivancevich & Matteson (Luthans, 2006: 441) menegaskan, stres merupakan suatu respon adaptif, ditengahi oleh perbedaan-perbedaan individual dan proses-proses psikologis, yaitu konsekuensi dari setiap kegiatan (lingkungan, situasi atau kejadian-kejadian yang membebani tuntutan psikologis dan atau fisik yang berlebihan terhadap seseorang.

Setiap individu memiliki kemampuan dalam menghadapi dan mengatasi stres, tetapi mereka akan berbeda dalam memilih cara atau strategi. Penanganan stres oleh individu disebut juga dengan istilah *coping*. *Coping* merupakan perubahan kognitif dan perilaku yang berlangsung terus menerus untuk mengatasi tuntutan eksternal dan internal yang dinilai sebagai beban atau melampaui sumber daya individu tersebut (Lazarus & Folkman, 1984: 141). Lazarus menyatakan *coping* sinonim dengan penyesuaian diri, hanya saja konsep penyesuaian diri lebih luas dan mengarah pada seluruh reaksi individu terhadap lingkungan dan tuntutan internal, sedangkan *coping* lebih mengarah pada apa yang dilakukan individu untuk mengatasi situasi stres atau tuntutan yang membebani secara emosional. *Coping* terbagi menjadi dua yaitu: (1)

**IYAN SURYANA, 2012**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

*coping* yang berorientasi pada pemecahan masalah (*problem focused form of coping*), (2) *coping* yang berpusat pada emosi (*emotion focused form coping*). *Coping* yang berpusat pada pemecahan masalah orientasinya lebih kepada pemecahan masalah dan strategi untuk menyelesaikannya. Sedangkan *coping* yang berpusat pada emosi, orientasinya lebih untuk menenangkan keseimbangan emosi dalam diri.

Hasil penelitian membuktikan, individu menggunakan kedua cara tersebut untuk mengatasi berbagai masalah yang menekan dalam berbagai ruang lingkup kehidupan sehari-hari (Lazarus & Folkman, 1984:152). Faktor yang menentukan strategi mana yang paling banyak atau sering digunakan sangat tergantung pada kepribadian seseorang dan sejauhmana tingkat stres dari suatu kondisi atau masalah yang dialaminya. Contoh: seseorang cenderung menggunakan *problem-solving focused coping* dalam menghadapi masalah-masalah yang menurutnya bisa dikontrol seperti masalah yang berhubungan dengan sekolah atau pekerjaan; sebaliknya ia akan cenderung menggunakan strategi *emotion-focused coping* ketika dihadapkan pada masalah-masalah yang menurutnya sulit dikontrol seperti masalah-masalah yang berhubungan dengan penyakit yang tergolong berat seperti kanker atau aids.

Menurut Salanova dkk (2006:3), individu yang memiliki strategi *problem focused coping* akan lebih efektif dalam menghadapi stresor kerja. Strategi ini berusaha memindahkan stresor atau mengurangi efek yang ditimbulkannya. Sedangkan individu yang memiliki strategi *emotional focused coping*, akan menunjukkan perilaku yang menolak, dan merasa tidak nyaman dengan situasi lingkungan kerja yang penuh dengan stressor, atau bahkan individu tersebut

IYAN SURYANA, 2012

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

mengalihkan permasalahan dengan mengonsumsi minuman keras, narkoba dan sebagainya.

Dalam menangani stres, individu akan sangat dipengaruhi oleh kepercayaan seseorang dalam menghadapi suatu masalah, keyakinan mengenai kemampuan diri tersebut dikenal dalam konsep *self-efficacy*

*Self-efficacy* dinyatakan sebagai keyakinan seseorang bahwa dia dapat menjalankan sebuah tugas pada tingkat tertentu, adalah salah satu dari faktor yang mempengaruhi aktifitas pribadi terhadap pencapaian tugas (Bandura, 1986).

Menurut Nease, Mudgett dan Quinones *Self-efficacy* yang tinggi akan membuat seseorang lebih gigih ketika menghadapi tantangan serta lebih termotivasi ketika mendapatkan umpan balik negatif (Mitchell & Daniels, 2003: 231). Selain itu *self-efficacy* terhadap kapabilitas dalam mengatasi permasalahan akan berpengaruh terhadap tingkat stres dan depresi yang akan dialami seseorang ketika menghadapi situasi-situasi yang sukar dan mengancam. Seseorang yang yakin dapat mengatasi ancaman-ancaman tidak akan mengalami gangguan pola berpikir dan berani menghadapi tekanan dan ancaman. Sebaliknya, mereka yang tidak yakin dapat mengatasi ancaman akan mengalami kecemasan yang tinggi (Bandura, 1997:141).

Bandura (1997:42) mengatakan, *self-efficacy* seseorang dapat dibedakan atas dasar beberapa dimensi yang memiliki manfaat penting terhadap prestasi. Dimensi-dimensi tersebut antara lain: (1) *magnitude* atau tingkat kesulitan tugas. Hal ini berdampak terhadap pemilihan perilaku yang akan dicoba atau dikehendaki berdasarkan pengharapan *efficacy* pada tingkat kesulitan tugas (*level of difficulty*). Individu akan mencoba perilaku yang dirasakan mampu untuk dilakukan. Sebaliknya ia akan menghindari situasi dan perilaku yang dirasa melampaui batas

IYAN SURYANA, 2012

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

kemampuannya; (2) *generality* atau luas bidang perilaku. Hal ini berkaitan dengan seberapa luas bidang perilaku yang diyakini untuk berhasil dicapai oleh individu. Beberapa pengharapan terbatas pada bidang perilaku khusus, sedangkan beberapa pengharapan mungkin menyebar pada berbagai bidang perilaku; dan (3) *strenght* atau derajat keyakinan. Hal ini berkaitan dengan keteguhan hati terhadap keyakinan individu bahwa ia akan berhasil dalam menghadapi suatu permasalahan. Dimensi ini seringkali harus menghadapi rasa frustrasi, luka dan berbagai rintangan lainnya dalam mencapai suatu hasil tertentu.

Melihat dari dimensi tersebut dapat dikatakan bahwa *self-efficacy* memiliki pengaruh terhadap *coping* stres pada seseorang. Individu dengan *self-efficacy* yang tinggi akan cenderung memilih strategi *coping* yang fokus pada masalah (*problem focused coping*) dan sebaliknya individu yang memilih strategi *coping* yang berfokus pada emosi (*emotional focused coping*) cenderung memiliki kepercayaan terhadap kemampuan diri yang rendah dalam menagani masalah.

*Self-efficacy* dan *coping* merupakan dua faktor yang berpengaruh terhadap tingkat stres yang dialami seseorang, individu dengan *self-efficacy* yang rendah akan rentan dalam menghadapi tekanan, mereka cenderung akan menyerah dan mengalami stres. Sedangkan individu dengan *self-efficacy* yang tinggi akan akan bangkit dan bertahan saat menghadapi tantangan, mereka akan memasuki situasi yang penuh tekanan dengan percaya diri sehingga dapat menahan reaksi stres.

Seperti telah diuraikan sebelumnya bahwa stres yang dialami karyawan akan berdampak pada penurunan kinerjanya dan kinerja perusahaan sehingga dapat menurunkan produktivitas perusahaan. Sehingga tema ini merupakan tema yang penting dalam penelitian psikologi industri dan organisasi. Berdasarkan asumsi

IYAN SURYANA, 2012

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

tersebut penulis tertarik untuk membuktikan secara empiris hubungan antara *Self-Efficacy* dan *Coping strategy* melalui penelitian ini.

## B. Rumusan Masalah

*Self-efficacy*, merupakan keyakinan individu mengenai kemampuan yang dimiliki berdasarkan pengalaman yang diperoleh individu untuk melakukan suatu tugas atau menyelesaikan suatu masalah yang bersifat kontekstual dan prospektif. Individu dengan *self-efficacy* yang tinggi akan cenderung menganggap masalah sebagai suatu tantangan bukan sebagai beban. Karyawan yang memiliki *self-efficacy* yang tinggi memilih strategi *coping* yang berfokus pada masalah untuk memperbaiki situasi dalam bekerja, sedangkan individu dengan yang memiliki *self-efficacy* rendah cenderung memilih strategi *coping* yang berfokus pada emosi, karena mereka percaya tidak ada yang dapat mereka lakukan untuk mengubah situasi yang sedang mereka hadapi (Bandura, 1997: 466). Hasil penelitian Salanova dkk (2006:5), menunjukkan individu dengan tingkat *self-efficacy* yang tinggi cenderung memilih aktif *coping* (*problem focused coping*) sedangkan individu dengan *self-efficacy* yang rendah cenderung memilih pasif *coping* (*emotion focused coping*), hal ini sesuai dengan penelitian lain seperti Jex, dkk (1999,2001), serta Jerusalem dan Schwarzer (1989).

Berdasarkan uraian di atas dapat dikatakan bahwa *self-efficacy* merupakan faktor perilaku yang penting dalam menentukan strategi *coping* yang dilakukan seseorang. *Self-efficacy* juga salah satu faktor yang berperan dalam menentukan kinerja karyawan sehingga merupakan salah satu tema yang penting dalam bidang

IYAN SURYANA, 2012

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

organisasi. Mengingat luasnya bidang penelitian dalam *self-efficacy* dan *coping* maka pada penelitian ini masalah yang akan diteliti dibatasi menjadi beberapa pertanyaan di bawah ini:

1. Bagaimanakah gambaran umum mengenai *self-efficacy* karyawan PT.Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero)?
2. Bagaimanakah gambaran umum mengenai *coping strategy* karyawan PT. PT.Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero)?
3. Apakah terdapat hubungan yang signifikan antara *self- efficacy* dengan *coping strategy* PT.Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) ?

#### C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui bagaimana gambaran umum mengenai *self-efficacy* karyawan PT.Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero)
2. Mengetahui gambaran umum mengenai *coping strategy* karyawan PT.Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero)
3. Mencari apakah ada hubungan yang signifikan antara *self-efficacy* dengan *coping strategy* karyawan PT.Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero)

#### D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai berikut:

##### 1. Teoretis

Bisa menjadi referensi bagi khazanah keilmuan Psikologi mengenai *self-efficacy* karena penelitian lokal mengenai *self-efficacy* masih sangat terbatas khususnya dalam Psikologi industri dan organisasi, serta dapat dijadikan bahan



referensi untuk penelitian lain yang berhubungan dengan variabel-variabel dalam penelitian ini.

## 2. Praktis

- a) Hasil dari penelitian bisa dijadikan bahan masukan bagi organisasi agar dapat meningkatkan kualitas karyawan dalam menghadapi stres guna meningkatkan kinerja karyawan.
- b) Dapat mengetahui tingkat *self-efficacy* karyawan sehingga bisa dijadikan bahan pertimbangan dalam menentukan penetapan tujuan organisasi dan prediktor kinerja karyawan.

## E. Asumsi

Asumsi- asumsi yang ada dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. *Self-efficacy* berpengaruh terhadap kinerja seseorang. Semakin tinggi *self-efficacy* seseorang, semakin tinggi kinerja yang ditampilkannya, sebaliknya semakin rendah *self-efficacy*, semakin rendah pula kinerja yang ditunjukkannya ( Luthans, 2006: 348).
2. *Self-efficacy* memiliki tiga dimensi yaitu; *magnitude*, *strength*, dan *generality* (Bandura, 1997: 43).
3. *Self-efficacy* setiap individu akan berbeda, dipengaruhi sumber-sumber *self-efficacy* (Bandura, 1997:79).
4. Strategi *coping* yang dilakukan individu akan berbeda (Sulsky&Smith, 2005:192).
5. *Self-efficacy* memiliki hubungan dengan coping yang dilakukan seseorang.
6. Individu dengan *self-efficacy* yang tinggi akan cenderung memilih *problem-solving focused coping*, sedangkan individu dengan *self-efficacy* yang rendah

IYAN SURYANA, 2012

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

cenderung memilih *emotional focused coping* dalam menangani stres pada dirinya (Salanova dkk, 2006:5).

#### F. Hipotesis Penelitian

H<sub>0</sub>: tidak terdapat hubungan yang signifikan antara *self-efficacy* dengan *coping strategy*

H<sub>1</sub>: terdapat hubungan yang signifikan antara *self-efficacy* dengan *coping strategy*

#### G. Metode Penelitian

##### 1. Metode dan Pendekatan Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Menurut Nazir (1999: 63) metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu obyek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Sedangkan teknik penelitian deskriptif yang digunakan untuk mendeskripsikan hubungan adalah studi korelasi. Dalam penelitian ini metode deskriptif dapat memberikan gambaran *self-efficacy* dan strategi *coping* pada karyawan. Kemudian studi korelasi dapat digunakan untuk melihat hubungan antara variabel *self-efficacy* dengan variabel strategi *coping*

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yang sifatnya kuantitatif, yaitu suatu pendekatan yang memungkinkan dilakukannya pencatatan data hasil penelitian secara nyata dalam bentuk angka, sehingga memudahkan proses analisis dan penafsirannya dengan menggunakan perhitungan-perhitungan statistik.

IYAN SURYANA, 2012

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

## 2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui komunikasi tidak langsung berupa angket kepada sejumlah responden. Angket *coping* tersebut didesain dengan menggunakan skala Likert yang merupakan metode pengukuran sikap dengan pilihan jawaban berjenjang. Begitu juga dengan pengukuran *self-efficacy* menggunakan *rating scale*.

## 3. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan adalah menguji korelasi antara variabel *self-efficacy* dengan variabel strategi *coping* yang dilakukan dengan analisis korelasi *Rank Spearman*. Analisis korelasi *Rank Spearman* ini digunakan dengan asumsi bahwa data yang akan didapatkan merupakan data yang sifatnya ordinal dan merupakan data yang tidak terdistribusi normal, sehingga analisis yang digunakan adalah analisis non parametrik. Dan dalam pengolahan data dibantu dengan menggunakan program komputer SPSS *for windows* versi 17. Rumus dari korelasi Rank Spearman adalah:

$$\rho = 1 - \frac{6\sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

(Nazir, 1999: 525)

## 4. Instrumen

Instrumen yang digunakan dalam variabel berupa angket yang dikembangkan dari teori Albert Bandura. Dimensi-dimensi yang dikaji adalah *magnitude*, *strength*, dan *generality*.

IYAN SURYANA, 2012

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Sedangkan pada variabel strategi *coping* instrumen yang digunakan berupa angket *the ways of coping (revised)* 1986 dari Lazarus & Folkman yang menjangking delapan indikator strategi *coping*: (1) *confrontive coping*, (2) *distancing*, (3) *self-controlling*, (4) *seeking social support*, (5) *accepting responsibility*, (6) *escape-avoidance*, (7) *planful problem-solving*, (8) *positive reappraisal*). Selanjutnya dimodifikasi oleh peneliti dalam segi kebahasaan dan disesuaikan dengan kondisi pada lokasi penelitian.

#### 5. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek dan subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2008: 80). Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *sampling kuota*. *Sampling kuota* adalah teknik menentukan sampel yg telah ditetapkan jumlah sampel (*kuota*) (Sugiyono, 2008: 85). Perusahaan telah menentukan angket yang bisa disebar sebanyak 50 angket.

Berikut ini adalah beberapa karakteristik sampel yang menjadi variabel *intervening* yang berpengaruh terhadap penelitian:

- a. Usia: fase perkembangan berpengaruh terhadap *self-efficacy* seseorang, maka untuk menghomogenkannya peneliti membatasi usia sampel dari 20-45 tahun dengan asumsi individu dalam usia ini berada dalam kelompok produktif usia dewasa dengan karakteristik perkembangan yang relatif sama. Bandura (1997: 184) menegaskan

bahwa individu dalam masa dewasa berada dalam masa bekerja dan karakteristik lain yang hampir sama seperti pernikahan dan peran sebagai orang tua.

- b. Gender: dalam beberapa penelitian menyebutkan terdapat perbedaan antara perempuan dan laki-laki antara lain: perempuan cenderung memilih strategi *coping* berfokus emosi sedangkan laki-laki cenderung memilih strategi *coping* yang berfokus pada masalah (Ptacek dkk, 1992; Salanova dkk, 2006: 5)
- c. Pendidikan: pengelompokan berdasarkan pendidikan agar didapatkan pola pikir dan keahlian yang hampir sama. Tingkat pendidikan juga berhubungan dengan *vicarious experience*, Bandura (1997: 86). Individu dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi memiliki kesempatan yang lebih banyak untuk belajar dari orang lain. Hal tersebut dapat meningkatkan *self-efficacy* mereka.
- d. Jabatan: pengelompokan jabatan ditujukan agar terdapat persamaan peran dan tugas yang sama sehingga di asumsikan bahwa sampel memiliki stresor kerja yang relatif sama.
- e. Masa kerja: dengan masa kerja minimal satu tahun dapat diasumsikan bahwa sampel telah mengenal fungsi dan tugasnya (*job desk*) dalam pekerjaan. Selain itu masa kerja juga berhubungan dengan pengalaman yang dimiliki karyawan. Hal ini terkait dengan salah satu sumber *self-efficacy*, *mastery experience*, mereka dengan masa kerja yang lebih lama memiliki pengalaman lebih banyak akan memiliki *self-efficacy* yang lebih

## H. Lokasi Penelitian

Penelitian *self-efficacy* dan strategi *coping* yang akan dilakukan pada perusahaan PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero).Jl. Moch. Toha No.77 Bandung 40253



IYAN SURYANA, 2012

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](https://repository.upi.edu)