

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan hal yang paling penting di dalam berbagai bidang kehidupan, baik bagi manusia maupun perusahaan. Kondisi yang sehat akan meningkatkan gairah kerja dan kemampuan kerja serta kemampuan lainnya. Sama seperti halnya manusia yang harus selalu menjaga kesehatannya, perbankan juga harus dinilai kesehatannya agar tetap prima dalam melayani nasabahnya. Bank tidak sehat, bukan hanya membahayakan dirinya sendiri, akan tetapi pihak lainnya. Penilaian kesehatan bank amat penting disebabkan karena bank mengelola dana dari masyarakat yang dipercayakan pada bank. Masyarakat memiliki dana dapat saja menarik dana yang dimilikinya setiap saat dan bank harus sanggup mengembalikan dana yang dipakainya jika ingin tetap dipercaya oleh nasabahnya.

Untuk menilai suatu kesehatan bank dapat dilihat dari berbagai segi. Penilaian ini bertujuan untuk menentukan apakah bank tersebut dalam kondisi yang sehat, cukup sehat, kurang sehat atau tidak sehat. Bank Indonesia sebagai pengawas dan pembina bank-bank dapat memberikan arahan atau petunjuk bagaimana bank tersebut harus dijalankan atau bahkan dihentikan kegiatan operasinya (www.doctoc.com)

Bank harus mampu untuk berkompetisi dengan bank-bank lainnya yang ternama, baik dengan bank-bank dari dalam negeri maupun bank-bank asing yang

berada di dalam negeri. Salah satunya adalah Bank “X” yang merupakan bank perorangan. Bank “X” adalah salah satu jenis bank yang dikenal melayani golongan pengusaha kecil dan menengah dengan lokasi yang pada umumnya dekat dengan tempat masyarakat yang membutuhkan. Bank “X” berdiri sejak 14 September 1990 dan melalui peraturan Bank Indonesia, Bank “X” diberi kesempatan untuk mempercepat pengembangan jaringan kantor dengan membuka kantor cabang dan kantor kas, sehingga semakin memperluas jangkauan Bank “X” dalam menyediakan layanan keuangan kepada para pengusaha kecil dan menengah.

Fungsi Bank “X” tidak hanya menyalurkan kredit kepada para pengusaha kecil dan menengah, tetapi juga menerima simpanan dari masyarakat, berupa tabungan, akses plus, dan deposito. Salah satu keunggulan dari Bank “X” adalah produk depositonya yang memberikan keuntungan dalam perpanjangan deposito. Deposito dapat diperpanjang sesuai permintaan deposan yang terkait dengan jangka waktu dan perubahan suku bunga, atau atas permintaan Bank “X” terkait dengan jaminan kreditnya.

Bank “X” membutuhkan depositan untuk mencapai fungsinya sebagai bank yang menerima simpanan dari masyarakat. Staf *marketing* merupakan bagian terpenting yang bekerja untuk mendapatkan depositan agar Bank “X” dapat mencapai target sebagai bank yang sehat setiap periodenya.

Karyawan *marketing* dibagi menjadi dua status karyawan, yaitu karyawan yang berstatus tetap dan karyawan yang berstatus kontrak. Baik karyawan *marketing* yang berstatus tetap maupun yang berstatus kontrak harus mencapai target yang sama

besarnya, yaitu harus mencapai target akumulasi sebesar 250 juta setiap bulannya. Dari hasil wawancara terhadap salah satu staf *marketing* di Bank “X”, perbedaan staf *marketing* yang berstatus karyawan tetap dan kontrak adalah staf *marketing* yang berstatus tetap mendapatkan hak untuk cuti dan jaminan asuransi kesehatan kerja sedangkan karyawan yang berstatus kontrak tidak mendapatkan hak untuk cuti maupun asuransi kesehatan kerja. Jika staf *marketing* yang berstatus tetap tidak dapat mencapai target maka karyawan yang bersangkutan akan mendapatkan sanksi berupa pemotongan bonus tanpa ada sanksi pemecatan. Sedangkan sanksi pemecatan akan diberikan kepada karyawan *marketing* yang berstatus kontrak jika tidak mampu mencapai target selama 3 bulan berturut-turut.

Berdasarkan data perusahaan yang diperoleh peneliti, diketahui bahwa tingkat *turn over* pada Bank “X” tinggi. Bank “X” merekrut staf *marketing* yang berstatus kontrak dengan jumlah kurang lebih 5-10 orang dalam waktu sebulan. Sekitar 8,3% dari 60 staf *marketing* yang berstatus kontrak di Bank “X” memutuskan untuk mengundurkan diri setiap bulannya dengan alasan yang sama yaitu tidak dapat mencapai target yang diberikan karena sulitnya mencari deposan. Sedangkan sekitar 3,3% staf *marketing* yang berstatus kontrak mendapatkan pinalti pemutusan hubungan kerja dari Bank “X” dengan alasan karena masa kontraknya yang tidak di perpanjang atau tidak dapat mencapai target sesuai dengan tuntutan Bank “X”.

Adapun tugas-tugas dari staf *marketing* yang berstatus kontrak, yaitu mencari calon deposan setiap harinya dengan mendatangi pihak yang dilihat berkompentensi untuk mendepositokan uangnya (*prospecting*), mampu membuat

perencanaan kerja untuk mendapatkan depositan (*targeting*), menghubungi calon depositan untuk menjelaskan produk deposito yang dimiliki oleh Bank “X” (*communicating*), menjual produk deposito dengan memaparkan keuntungan-keuntungan dari deposito yang ditawarkan sehingga calon depositan tertarik untuk ikut dalam deposito tersebut (*selling*), lalu menjaga hubungan baik dengan depositan yang dipegang olehnya agar depositan mau memperpanjang waktu depositonya (*servicing*), dan karyawan harus melakukan analisis keadaan pasar untuk mengetahui deposito apa yang dibutuhkan oleh calon depositan agar karyawan dapat menambah depositan untuk mencapai target (*information gathering*).

Dalam menjalankan tugas-tugasnya tentu ada hambatan dan kesulitan yang mereka hadapi. Berdasarkan hasil wawancara terhadap 10 orang staf *marketing* yang berstatus kontrak terdapat beberapa hal yang menjadi kesulitan dari luar dan hambatan dari dalam diri mereka. Terdapat 7 dari 10 staf *marketing* (70%) yang berstatus kontrak mengatakan bahwa hambatan dari luar yang dihadapi antara lain: tuntutan dari Bank “X” tentang target yang harus dicapai secara akumulasi dalam waktu 3 bulan, adanya persaingan dengan teman sekerjanya dalam mencari depositan, suku bunga yang ditawarkan Bank “X” lebih kecil dibandingkan dengan bank-bank lainnya, dan adanya persaingan dengan bank-bank yang namanya lebih terkenal dibandingkan dengan Bank “X”. Namun, 3 dari 10 staf *marketing* (30%) yang berstatus kontrak mengatakan bahwa mereka tidak mendapatkan kesulitan apapun dari lingkungan kerja mereka.

Sedangkan hambatan yang berkaitan dari dalam diri, 10 orang staf *marketing* (100%) yang berstatus kontrak yang diwawancara mengatakan adanya perasaan takut ditolak oleh deposan ketika harus mencari deposan yang akan membuatnya kehilangan pekerjaannya serta adanya perasaan takut gagal dalam mencapai target yang telah ditentukan oleh perusahaan. Hal-hal ini dirasakan sebagai pemicu timbulnya *stress* oleh mereka. Untuk dapat bertahan dalam keadaan tersebut, individu harus memiliki kapasitas untuk tetap bertahan dan berkembang walaupun dalam situasi yang *stressful* atau dibawah tekanan, disebut dengan *resilience at work* (Maddi & Khoshaba, 2005).

Resilience at work yang dimiliki oleh seorang karyawan *marketing* akan bergantung pada *hardiness* (ketangguhan) yang dimiliki. *Hardiness* adalah pola dari sekumpulan sikap dan kemampuan yang membantu individu untuk *resilience at work* dengan bertahan dan mengembangkan diri di bawah kondisi yang *stressful* (Maddi & Khoshaba, 2005). *Hardiness* merupakan kunci yang akan menentukan seberapa jauh seorang karyawan *marketing* yang berstatus kontrak akan *resilience at work* saat ia tetap dituntut untuk bekerja secara produktif dalam kondisi yang penuh tekanan. Untuk itu, staf karyawan *marketing* yang berstatus kontrak perlu mengembangkan *attitudes of hardiness* (sikap tangguh) yang dimiliki dan kemampuan dalam menghadapi masalah, seperti mendapatkan deposan yang baru.

Di dalam *resilience at work* terdapat tiga aspek, yaitu *commitment*, *control*, dan *challenge*. *Commitment* sikap dimana individu tetap bertahan mengerahkan seluruh kemampuan terbaiknya dan tetap melanjutkan untuk melakukan

tugas seperti biasanya meski sedang berada dalam situasi yang penuh tekanan (Maddi & Khoshaba, 2005). Dari hasil survei yang dilakukan peneliti terhadap 10 orang staf *marketing* yang berstatus kontrak di Bank “X”, tampak bahwa 40% karyawan yang memiliki *commitment* yang tinggi seperti menggunakan hari liburnya untuk mencari depositan agar mencapai target sesuai tuntutan pekerjaannya. Sedangkan 60% memiliki *commitment* yang rendah seperti merasa sulit dan cepat menyerah dalam mencapai target yang telah ditentukan.

Control adalah sikap individu untuk berusaha berpikir secara positif dan percaya bahwa dirinya mampu menghadapi perubahan dalam situasi yang *stressful* (Maddi & Khoshaba, 2005). Terdapat 10% karyawan yang memiliki *control* tinggi terlihat ketika ada seorang depositannya yang menolak untuk memperpanjang depositonya, ia akan berusaha menawarkan produk deposito lainnya dan percaya bahwa dirinya mampu untuk membuat depositan tertarik dan *control* yang rendah tampak dari 90% karyawan memilih untuk melepaskan depositannya tanpa menawarkan produk deposito lainnya karena merasa bahwa dirinya tidak mampu untuk menawarkan produk deposito dengan baik.

Challenge merupakan sikap individu saat dihadapkan pada situasi yang *stressful*, individu melihatnya sebagai sesuatu yang menantang bukan sebagai hambatan (Maddi & Khoshaba, 2005). Dari hasil survei terdapat 50% karyawan yang memiliki *challenge* yang tinggi akan mencari depositan yang lain ketika mendapatkan penolakan dengan menggunakan cara-cara yang lebih baik lagi dari sebelumnya. Sedangkan sikap *challenge* yang rendah dimiliki oleh 50% karyawan

yang ketika mendapatkan penolakan akan mencari deposit lain dengan cara yang sama ketika dirinya ditolak oleh deposit sebelumnya.

Sehubungan dengan keadaan di atas, peneliti tertarik untuk mengetahui Derajat *Resilience at Work* Pada Staf *marketing* Yang Berstatus kontrak Di Bank “X” Kota Bandung.

1.2. Identifikasi Masalah

Penelitian ini untuk mengetahui bagaimana derajat *resilience at work* pada staf *marketing* yang berstatus kontrak di Bank “X” Kota Bandung.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Ingin mengetahui gambaran derajat *resilience at work* pada staf *marketing* yang berstatus kontrak di Bank “X” Kota Bandung.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Untuk memperoleh pemahaman mengenai *resilience at work* dan aspek-aspek dari *resilience at work* pada staf *marketing* yang berstatus kontrak di Bank “X” Kota Bandung.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Teoritis

- Memberikan tambahan informasi bagi bidang Psikologi Industri dan Organisasi mengenai derajat *resilience at work* pada staf *marketing* yang berstatus kontrak di Bank “X” Kota Bandung.
- Memberikan masukan bagi peneliti lain yang berminat melakukan penelitian mengenai *resilience at work*.

1.4.2. Kegunaan Praktis

- Bagi staf *marketing* yang berstatus kontrak di Bank “X”, dengan mengetahui *resilience at work* yang ada pada dirinya, diharapkan dapat menjadi masukan untuk pengembangan diri staf *marketing* yang berstatus kontrak agar bertahan dalam menghadapi masalah.

1.5. Kerangka Pikir

Masalah pemasaran merupakan salah satu aspek yang sangat penting bagi perusahaan untuk menjalankan roda perusahaannya, karena tidak jarang perusahaan gagal mencapai tujuannya disebabkan sistem pemasaran yang kurang tepat. *Marketing* merupakan tindakan penyesuaian suatu organisasi yang berorientasi pasar dalam menghadapi kenyataan bisnis, baik dalam lingkungan mikro maupun lingkungan makro yang terus berubah (Hasan, 2000:1). Staf *marketing* merupakan orang-orang yang menjalankan tugasnya untuk memasarkan produk dalam suatu perusahaan dan menjadi bagian terpenting dalam suatu perusahaan. Bank “X” merupakan bank yang tidak hanya berfungsi untuk menyalurkan kredit kepada para

pengusaha kecil dan menengah, tetapi juga menerima simpanan dari masyarakat, berupa tabungan, akses plus, dan deposito. Salah satu keunggulan dari Bank “X” adalah produk deposito, yang memberikan keuntungan untuk memperpanjang deposito sesuai permintaan deposan yang terkait dengan jangka waktu dan perubahan suku bunga atau atas permintaan Bank “X” terkait dengan jaminan kreditnya. Bank “X” mempekerjakan karyawan-karyawan *marketing* secara kontrak karena adanya keuntungan tidak diberikannya hak cuti serta jaminan asuransi kesehatan kerja seperti yang diterima oleh karyawan tetap. Namun, karyawan kontrak tersebut mempunyai tugas yang sama dengan karyawan tetap, yaitu karyawan harus mencapai target akumulasi sebesar 250 juta setiap bulannya. Bank “X” akan memberikan sanksi pemecatan jika karyawan *marketing* yang berstatus kontrak tidak mampu mencapai target selama 3 bulan berturut-turut.

Tekanan untuk mencapai target setiap bulan yang telah ditentukan oleh Bank “X” merupakan hal yang dirasakan sangat *stressful* bagi staf *marketing* yang berstatus kontrak di Bank “X”. Mereka harus mencari depositan setiap harinya dengan mendatangi setiap orang yang mampu untuk mendepositokan uangnya (*prospecting*), mengatur waktu untuk calon depositan dan depositan tetapnya (*targeting*), melatih diri agar terampil dalam menyampaikan kelebihan produk deposito yang ditawarkan (*communicating*), menjual produk deposito Bank “X” dengan cara menawarkan dan mempresentasikan produk deposito di Bank “X” kepada calon depositan (*selling*), memberikan pelayanan baik kepada calon depositan maupun depositan tetapnya (*servicing*), dan mengumpulkan informasi dengan melakukan survei atau riset pasar

untuk meningkatkan jumlah deposit guna mencapai target (*information gathering*) (Kotler & Kollen, 2007).

Dalam melaksanakan tugas dan mencapai target yang diwajibkan oleh Bank “X” staf *marketing* yang berstatus kontrak mengalami banyak hambatan, baik dari dalam maupun luar diri karyawan. Hambatan dari dalam diri antara lain : seperti malas untuk mencari calon deposit yang baru, maka karyawan *marketing* Bank “X” tidak akan mendapat konsumen sehingga target pun tidak tercapai; kurang mampu untuk mengatur waktu kerja mereka dengan tepat, maka mereka akan menghadapi target yang belum tercapai dan pekerjaan yang menumpuk; seperti individu merasa malas untuk menjual produk deposito yang ditawarkannya kepada calon deposit yang berada di luar kota.

Sedangkan kesulitan dari lingkungan kerja, antara lain : seperti adanya bank-bank lain yang lebih ternama yang memberikan bunga deposito lebih besar dari Bank “X”; ketika mereka mendatangi calon deposit, namun calon deposit tersebut sulit untuk ditemui, sehingga hal tersebut dapat menyita waktu karyawan *marketing* untuk menyelesaikan tugas-tugas lainnya; karyawan *marketing* Bank “X” akan menemui calon deposit dan deposit yang bervariasi. Apabila karyawan *marketing* tidak mampu untuk menghadapi berbagai karakter dari tiap-tiap calon deposit dan deposit, maka calon deposit atau deposit tidak akan peduli dengan deposito yang ditawarkan.

Dengan adanya tuntutan dari perusahaan, serta hambatan dan kesulitan yang dialami saat melaksanakan tugas, hal ini menimbulkan situasi yang sangat

stressful bagi karyawan *marketing* yang berstatus kontrak. Mereka dituntut untuk tetap bekerja secara efektif dan semaksimal mungkin agar dapat mencapai target yang ditentukan oleh perusahaan setiap bulannya. Kapasitas karyawan *marketing* yang berstatus kontrak untuk tetap bertahan dan berkembang walaupun dalam situasi yang *stressful* atau dibawah tekanan, disebut dengan *resilience at work* (Maddi & Khoshaba, 2005).

Resilience at work yang dimiliki oleh seorang karyawan *marketing* akan bergantung pada *hardiness* (ketangguhan) yang dimiliki. *Hardiness* adalah pola dari sekumpulan sikap dan kemampuan yang membantu staf *marketing* yang berstatus kontrak untuk *resilience at work* dengan bertahan dan mengembangkan diri di bawah kondisi yang *stressful*. *Hardiness* merupakan kunci yang akan menentukan seberapa jauh seorang karyawan *marketing* yang berstatus kontrak akan *resilience at work* saat ia tetap dituntut untuk bekerja secara produktif dalam kondisi yang penuh tekanan. Untuk itu, staf karyawan *marketing* yang berstatus kontrak perlu mengembangkan *attitudes of hardiness* (sikap tangguh) yang dimiliki dan kemampuan dalam menghadapi masalah, seperti mendapatkan deposit yang baru.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kekuatan *resilience* pada diri karyawan, yaitu *early stress, sense of purpose, nurtured confidence*. *Early stress* merupakan *stress* yang dialami karyawan di masa kehidupannya, yang mencakup masalah penyakit yang serius pada diri mereka sendiri atau anggota keluarganya, *single-parent*, bercerai, kekurangan secara *financial*, pengangguran, alkoholik atau mengalami kekerasan fisik di dalam keluarga, dan sering menjadi pembuat masalah

di lingkungan tempat tinggalnya. Karyawan yang pernah punya pengalaman *stressful* di awal kehidupannya akan menjadi karyawan yang *resilience* dibandingkan karyawan yang tidak mengalami kondisi tersebut. Ketika karyawan kontrak mengalami penolakan dari deposan, ia tidak akan langsung cepat merasa putus asa. *Sense of purpose* merupakan tujuan yang jelas yang dimiliki individu saat ia berada di lingkungan kerja maupun komunitasnya. Tujuan yang jelas di dalam diri individu adalah hasil dari dukungan kedua orangtuanya sehingga individu merasa dirinya dihargai dan membuat individu menyadari kewajibannya. Seorang karyawan kontrak tidak akan mengeluh saat mengerjakan tugasnya untuk mencari deposan agar dapat mencapai target yang telah ditentukan karena ia mengetahui apa tanggung jawabnya dan tujuan ia bekerja. *Nurtured confidence* terbentuk pada masa remaja individu yang mendapatkan dukungan dan penjagaan dari guru dan orang-orang dewasa lainnya sehingga individu menjadi percaya diri. Individu akan menjadi terbuka atas masalah yang dihadapi oleh dirinya dan akan senantiasa membantu teman sekerjanya yang mempunyai masalah. Seorang karyawan kontrak ketika melihat rekan sekerjanya terlihat frustrasi karena sulitnya mencari deposan, maka karyawan tersebut akan berusaha membantu rekannya dengan memberikan referensi nama-nama calon deposan yang bisa didatangi oleh rekannya.

Adapun faktor-faktor yang melemahkan *resilience* di dalam diri individu, yaitu *little family encouragement*, *no sense of purpose*, dan *lack of involvement*. *Little family encouragement* ditunjukkan dengan sedikitnya dukungan yang diberikan oleh orangtua yang disertai aturan, nilai-nilai, dan norma-norma yang kaku di dalam

keluarga sehingga individu tumbuh menjadi orang yang tertutup, cepat frustrasi, dan menyimpan masalahnya sendiri. Ketika seorang karyawan kontrak mengalami kesulitan untuk mendapatkan deposan, karyawan tersebut akan menjadi mudah putus asa dan menjadi malas untuk melakukan pendekatan pada calon deposannya. *No sense of purpose* diperlihatkan karyawan kontrak yang menganggap rekan kerjanya sebagai saingannya untuk mendapatkan deposan yang lebih banyak. *Lack of involvement* merupakan kurangnya keinginan seorang karyawan memberi pengaruh di lingkungan pekerjaannya. Walaupun demikian, ada beberapa karyawan mempunyai prestasi akademik yang baik tetapi mengalami kesulitan dalam bersosialisasi. Hal ini ditunjukkan pada saat karyawan kontrak *marketing* yang memiliki kemampuan yang baik secara teorinya dengan strategi-strategi untuk mendapatkan deposan, akan tetapi menjadi sulit untuk dijalankan karena karyawan tersebut mengalami kesulitan untuk berkomunikasi secara *persuasive* kepada calon deposannya.

Resilience at work memiliki tiga aspek, yaitu *commitment*, *control*, dan *challenge*. *Commitment* adalah sikap dimana staf *marketing* yang berstatus kontrak tetap bertahan mengerahkan seluruh kemampuan terbaiknya dan tetap melanjutkan untuk melakukan tugas seperti biasanya meski sedang berada dalam situasi yang penuh tekanan. Karyawan *marketing* yang memiliki sikap *commitment* yang tinggi akan tetap datang menawarkan produk depositonya pada calon deposan yang pernah menolak maupun mengusirnya. Ia juga akan tetap bertahan saat ia tidak mampu mencapai target dan akan berusaha lebih keras lagi pada bulan berikutnya. Sedangkan

untuk karyawan *marketing* yang memiliki *commitment* yang rendah, ia akan memikirkan untuk mencari pekerjaan lain saat ia tidak mampu mencapai target yang telah ditentukan.

Aspek yang selanjutnya adalah *control*. *Control* adalah sikap individu untuk berusaha berpikir secara positif dan percaya bahwa dirinya mampu menghadapi perubahan dalam situasi yang *stressful*. Karyawan *marketing* yang memiliki *control* yang tinggi akan mencari alternatif solusi agar ia dapat mencapai target walaupun sedang terjadi krisis ekonomi. Misalnya dengan menawarkan jenis deposito yang sesuai dengan perekonomian calon deponan yang ditawarkan. Sedangkan karyawan *marketing* yang memiliki *control* yang rendah, ia akan bekerja seperti bulan-bulan biasanya sebelum terjadi krisis ekonomi dan akan bekerja lebih keras pada akhir bulan saat ia menyadari bahwa dirinya belum mendapatkan deponan sesuai target yang ditentukan.

Aspek ketiga adalah *challenge*. *Challenge* merupakan sikap individu saat dihadapkan pada situasi yang *stressful*, individu melihatnya sebagai sesuatu yang menantang bukan sebagai hambatan. Karyawan *marketing* yang memiliki *challenge* yang tinggi akan mencari informasi mengenai calon deponan yang akan dikunjunginya, hal ini dirasakan sangat membantu karyawan *marketing* dalam melakukan pendekatan dan meningkatkan peluang keberhasilan dalam menawarkan deposito. Sedangkan karyawan *marketing* yang memiliki *challenge* yang rendah, mereka melakukan pendekatan yang sama kepada semua calon deponan dan pasrah terhadap tingkat penjualan yang dicapainya.

Kombinasi dari ketiga aspek akan menentukan *resilience at work* individu (Maddi & Khoshaba, 2005). Apabila ketiga aspek yang dimiliki tinggi, maka akan menghasilkan *resilience at work* yang tinggi. Sebaliknya, apabila ketiga aspek rendah, maka *resilience at work* yang dihasilkan juga rendah. Karyawan *marketing* yang berstatus kontrak dengan *resilience at work* yang tinggi akan berusaha mencari cara agar target tetap tercapai setiap bulannya walaupun kondisi pasar tidak mendukung. Lain hal dengan karyawan *marketing* yang berstatus kontrak dengan *resilience at work* yang rendah, mereka akan mudah menyerah dan tidak memiliki keberanian untuk mengambil resiko. Mereka cenderung melakukan tugas dalam rutinitas dan tidak memiliki inisiatif untuk mencari solusi atas situasi yang tidak mendukung (kondisi pasar).

Di dalam aspek-aspek dari *resilience at work* terdapat *skills* yang membantu dalam mengatasi permasalahan yang ada. *Skills* yang pertama adalah *transformational coping*. *Transformational coping* merupakan kemampuan individu untuk mengubah situasi *stressful* menjadi situasi yang memiliki manfaat bagi dirinya, dengan melakukan *coping* maka emosi-emosi bersifat negatif yang muncul saat berada pada situasi *stressful* akan berkurang dan membuka pikiran individu untuk menemukan solusi agar dapat bertindak secara efektif. Di dalam *transformational coping* terdapat dua level, yaitu *mental level* dan *action level*. *Mental level* merupakan wilayah dimana keadaan *stress* yang berkembang meluas ke dalam perspektif seseorang, sehingga individu tersebut dapat dengan mudah mengatur keadaan *stress*. Individu juga dapat belajar bagaimana mereka memahami suatu permasalahan dengan

lebih mendalam, sehingga individu dapat mengetahui bagaimana mencari pemecahan dari suatu masalah. Sedangkan *action level*, merupakan mental *insight* yang digunakan untuk berencana dan menentukan tindakan apa yang dilakukan untuk memecahkan suatu masalah. Ketika seorang staf *marketing* yang berstatus kontrak mendapatkan penolakan secara terus-menerus dari calon depositannya akan membuat diri individu tersebut merasa putus asa. Namun, jika individu tersebut merespon penolakan tersebut sebagai suatu tantangan untuk mampu mengubah keadaan tersebut dengan cara terus mendatangi depositan yang menolaknya dengan melakukan inovasi-inovasi pendekatan yang baru sehingga calon depositan tersebut tertarik dengan deposito yang ditawarkannya.

Social support merupakan kemampuan individu untuk berinteraksi dengan orang lain agar dapat dukungan sosial. Individu dapat belajar untuk berkomunikasi, mendengarkan, dan membawa keterampilan komunikasi untuk meningkatkan hubungan sosial. Untuk dapat memecahkan konflik interpersonal di tempat bekerja, individu menggunakan bentuk komunikasi interaktif, saling memberikan masukan, dan membangun kerjasama dengan rekan kerja untuk memecahkan segala konflik yang timbul.

Langkah utama yang dibutuhkan dalam *social support* adalah dukungan (*encouragement*) yang terdiri dari tiga aspek yaitu empati, simpati, dan memberikan keyakinan. Empati merupakan kemampuan individu menempatkan diri pada posisi orang lain, baik secara perasaan maupun pikiran mengenai situasi yang sedang dihadapi. Sebagai contoh, seorang staf *marketing* yang berstatus kontrak mampu

untuk menempatkan diri pada posisi rekan sekerjanya yang gagal mendapatkan deposit, secara perasaan maupun pikiran mengenai situasi yang sedang dihadapinya dengan cara membantu temannya hingga mendapatkan deposit. Simpati adalah kemampuan individu untuk merasakan apa yang sedang dirasakan oleh orang lain. Seperti contoh, seorang staf *marketing* yang berstatus kontrak mampu untuk merasakan apa yang dirasakan oleh rekan sekerjanya ketika teman sekerjanya gagal mendapatkan deposit, individu menghiburnya. Sedangkan aspek yang terakhir adalah menunjukkan bahwa staf *marketing* yang berstatus kontrak memahami dan menghargai rekan sekerjanya dengan memberikan keyakinan bahwa ia mampu mengatasi masalah yang sedang dihadapinya.

Langkah selanjutnya adalah bantuan (*assistance*) yang terdiri dari tiga tahap, yaitu membantu orang lain bangkit dari keterpurukan akan masalah yang ada, dengan cara membantunya menyelesaikan masalah ketika tekanan dan sesuatu yang tidak terduga menghampirinya. Karyawan staf *marketing* yang berstatus kontrak membantu rekan sekerjanya yang mengalami frustrasi akibat target yang belum tercapai dengan mencari deposit.

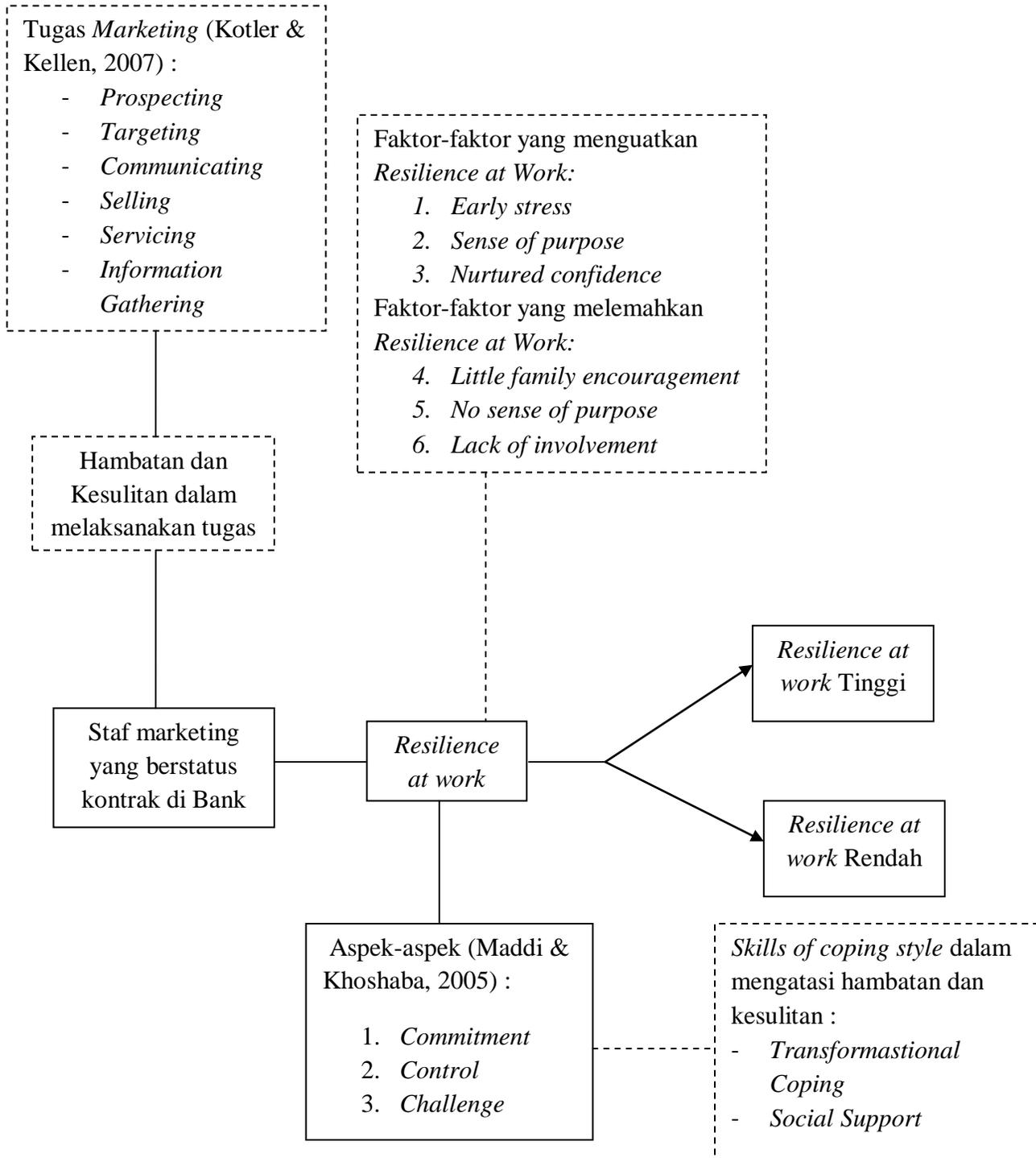
Tahap kedua, yaitu mempunyai waktu untuk menenangkan dirinya dalam menghadapi permasalahan yang ada. Seorang staf *marketing* yang berstatus kontrak dalam menghadapi hambatan dan kesulitan akan mencari waktu untuk menenangkan dirinya hingga dapat memikirkan cara yang baik untuk mendapatkan deposit .

Tahap terakhir adalah mencari usulan atau saran dari orang lain, jika hal itu merupakan cara yang efektif untuk dapat membentuk mereka menerima situasi

stress yang sedang terjadi. Staf *marketing* yang berstatus kontrak akan mencari atasannya ataupun seniornya di tempat kerja untuk meminta saran dalam mencari deponan. Dengan adanya dukungan *social* yang mendalam, maka kesulitan dan hambatan yang muncul akan lebih mudah untuk diselesaikan (Maddi & Koshaba 2005 : 138).

Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti membuat bagan sebagai

berikut:



Bagan 1.6 Kerangka Pikir

1.6. Asumsi

Berdasarkan kerangka pikir yang dikembangkan di atas, maka asumsi yang dapat ditarik adalah sebagai berikut :

- Dalam melakukan tugasnya sebagai karyawan staf *marketing* yang berstatus kontrak di Bank “X” Kota Bandung, karyawan staf *marketing* membutuhkan *resilience at work* untuk menghadapi hambatan dan kesulitan yang ada.
- Karyawan staf *marketing* yang berstatus kontrak di Bank “X” Kota Bandung memiliki *resilience at work* yang bervariasi yaitu tinggi atau rendah.
- *Resilience at work* pada karyawan staf *marketing* yang berstatus kontrak di Bank “X” Kota Bandung merupakan kombinasi dari ketiga *attitudes*, yaitu: *commitment*, *control*, dan *challenge*, serta dipengaruhi juga oleh ketrampilan mereka dalam mengatasi masalah (*skills of coping style*)