

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era modernisasi sekarang ini perkembangan teknologi telah banyak menunjukkan kemajuan yang luar biasa. Banyak hal dari berbagai sektor kehidupan yang telah menggunakan manfaat dari perkembangan teknologi itu sendiri. Kehadirannya telah memberikan dampak yang cukup besar terhadap kehidupan manusia.

Aplikasi komputer merupakan hasil dari kemajuan teknologi yang memiliki beragam manfaat yang dapat mempermudah kegiatan manusia di dalam segala bidang seperti di bidang industri, perbankan, pendidikan, kedokteran, telekomunikasi, transportasi dan lainnya. Setiap bidang pekerjaan yang menggunakan suatu aplikasi komputer bertujuan untuk membantu mempermudah jalannya pekerjaan itu sendiri. Misalnya pada dunia perbankan yang membuat suatu aplikasi komputer seperti *mobile banking* atau *internet banking* dimana aplikasi tersebut dapat mempermudah nasabah melakukan transaksi perbankan.

Besarnya manfaat penggunaan aplikasi komputer atau *software* dalam mempermudah sistem kerja yang menunjang proses bisnis suatu perusahaan membuat banyak perusahaan dari segala bidang membutuhkan aplikasi komputer atau *software* sesuai dengan kebutuhannya. Kondisi tersebut tentunya banyak

dimanfaatkan sebagai peluang bisnis yang menyediakan jasa pembuatan aplikasi komputer atau *software* yang biasa disebut dengan *software house*.

Software house merupakan suatu perusahaan yang menyediakan jasa dalam melayani pemesanan, pembuatan aplikasi komputer atau *software* yang sesuai dengan kebutuhan atau keinginan suatu klien atau perusahaan dari berbagai bidang pekerjaan seperti aplikasi perbankan, supermarket, pendidikan, media sosial dan lain sebagainya (Nasution, Andi. “*Software house* Indonesia.” <http://www.navinot.com>). Menurut International Data Corporation (IDC) pada 2010, jumlah *software house* di Indonesia 2006 tercatat sekitar 250 pebisnis. IDC memprediksikan, pelaku bisnis *software* akan terus berkembang hingga mencapai 500 perusahaan hingga tahun 2011. Pada tahun 2015 terdapat setidaknya lebih dari 1500 *software house* lokal yang ada di Indonesia (Yusra, Yenny. “*Startup* di Indonesia.” <http://dailysocial.net>).

Software house lokal yang ada di Indonesia sudah banyak berdiri, Bandung sebagai kota terbesar ketiga setelah Jakarta dan Surabaya termasuk salah satu kota yang memiliki banyak perusahaan *Software House* dan didukung juga dengan banyaknya warga Bandung yang memiliki kesadaran tinggi akan perkembangan teknologi, selain itu banyaknya perguruan tinggi di Bandung yang memiliki fakultas teknologi informasi membuat banyak orang Indonesia yang datang ke Bandung untuk belajar. Menurut walikota Bandung Ridwan Kamil, kondisi tersebut membuat Bandung memiliki sumberdaya manusia yang cukup untuk perusahaan teknologi seperti *software house* mengingat upah minimum Bandung sedikit lebih rendah dari Jakarta sehingga banyak perusahaan yang

membutuhkan jasa pembuatan aplikasi memanfaatkan *software house* di Bandung atau sumber daya manusianya (Ardisasmita, Adam. “Langkah Bandung dalam mengimolememtasikan *smart city*.” <https://id.techinasia.com>).

Perusahaan “X” adalah salah satu perusahaan *software house* yang ada di Bandung yang baru melebarkan sayapnya untuk menyediakan jasa dalam melayani pemesanan, pembuatan aplikasi komputer atau *software* dari perusahaan-perusahaan maupun perorangan yang membutuhkan jasa tersebut. Perusahaan ini berdiri sejak awal tahun 2013 yang menjadi pesaing baru bagi kompetitornya. Meskipun baru berdiri selama tiga tahun, perusahaan ini sudah banyak mengerjakan proyek-proyek dari perusahaan-perusahaan besar yang memakai jasanya seperti salah satu bank BUMN daerah Jawa Barat untuk membuat suatu sistem atau aplikasi Mpay (*mobile payment*), *reporting dashboard mobile* dan *digital brochure*, selain itu juga membuat produknya sendiri seperti menciptakan media sosial dan juga *home automation* dan masih banyak lagi. Menurut Andriany (2016) sebuah *software house* selain ada direktur, manajer, dan marketing biasanya terdiri dari beberapa tim yaitu bisnis analis, *programmer* dan tester. Namun di perusahaan *software house* “X” di Bandung ini, menggunakan struktur organisasi sederhana dimana wewenang hanya terpusat pada seorang saja, dan pemilik, direktur serta manajer merupakan orang yang sama kemudian bawahannya adalah langsung *programmer*, bahkan direktunya pun terkadang merangkap menjadi *programmer*.

Hasil wawancara peneliti dengan manajer perusahaan *software house* “X” ini, didapatkan hasil bahwa yang memiliki peranan penting pada *software house*

ini adalah seorang *programmer*. *Programmer* merupakan inti dan tulang punggung dalam *software house* karena tidak akan terwujud sebuah *software* aplikasi komputer tanpa adanya *programmer*, sedangkan tanpa didukung profesi lainnya, seorang *programmer* dapat membuat sebuah aplikasi yang berguna walaupun dengan cakupan terbatas.

Pentingnya peranan seorang *programmer* dalam pembuatan suatu aplikasi komputer, *software house* "X" ini tentu tidak main-main dalam memilih *programmer* yang akan dipekerjakannya. Setiap *programmer* yang diterima di *software house* "X" telah melewati berbagai proses seleksi dimana dalam segi pendidikan minimal D3 jurusan teknik informatika, kemudian setiap calon *programmer* akan melalui proses tes dalam pembuatan aplikasi sederhana dimana mereka harus membuat kodingan dari aplikasi tersebut. Setelah itu, apabila lolos mereka akan melewati proses wawancara dan psikotes.

Programmer di *software house* ini memiliki tugas utama yaitu membuat suatu aplikasi komputer yang fungsional dengan membuat kode program atau pengkodean berdasarkan rancangan yang telah dibuat sesuai kebutuhan serta permintaan klien. *Programmer* harus dapat menyelesaikan pembuatan aplikasi dengan *deadline* waktu yang telah disepakati dengan klien sebelumnya, sehingga aplikasi yang dibuat harus sudah siap digunakan tanpa adanya *error* saat waktunya dan *programmer* harus siap untuk mengkomunikasikannya terhadap klien mengenai proses kerjanya dengan bahasa yang dapat dimengerti oleh klien. Pemberian *deadline* waktu untuk pengerjaan pembuatan aplikasi yaitu dua hingga empat minggu, pemberian waktu tersebut tanpa mempertimbangkan mengenai

tingkat kesulitan dari aplikasi yang dibuat sehingga meskipun aplikasi yang dibuat sulit tidak ada toleransi khusus dari perusahaan untuk memperpanjang *deadline* waktu karena pertimbangan perusahaan mengenai profesionalitas terhadap klien. *Programmer* yang tidak dapat membuat aplikasi sesuai dengan *deadline* waktu yang telah ditentukan akan dikenai *punishment* dan berkurangnya *reward* yang akan didapat berupa fasilitas dari perusahaan maupun uang bonus. Kondisi tersebut membuat *programmer* harus berusaha lebih keras lagi untuk menyelesaikan pembuatan aplikasi meskipun aplikasi yang dibuat tingkat kesulitannya sangat tinggi dan harus dikerjakan dengan waktu yang singkat.

Programmer di perusahaan *software house* “X” ini dituntut untuk terus belajar, menguasai semua macam-macam bahasa pemrograman dan mengikuti semua perkembangan bahasa pemrograman agar tidak tertinggal dengan kompetitor lain namun perusahaan tidak memberikan fasilitas untuk program pelatihan pengembangan kemampuan untuk *programmernya* sehingga hal tersebut membuat para *programmer* harus memiliki kreativitas sendiri dalam mengembangkan kemampuannya untuk membuat aplikasi komputer ditengah waktu mereka yang sangat sempit.

Selain harus menguasai berbagai macam bahasa pemrograman, *programmer* disini harus bisa belajar berbagai proses bisnis dari semua kalangan sesuai proyek aplikasi yang dikerjakan, karena perusahaan *software house* ini tidak hanya fokus pada satu bisnis saja seperti pada *software house* yang lain dimana hanya fokus mengerjakan pembuatan suatu aplikasi tertentu seperti dunia pendidikan atau pembuatan website namun demi dapat bersaing dengan cepat

dengan kompetitornya perusahaan ini menerima berbagai macam pembuatan aplikasi seperti pembuatan *mobile banking*, pengembangan *social media*, aplikasi dalam dunia pendidikan, bahkan menghasilkan produk aplikasi sendiri seperti *home automation* dan lain lain. Kondisi tersebut membuat para *programmer* harus memiliki banyak pengetahuan mengenai proses bisnis dalam segala bidang, tentunya hal tersebut menambah beban lagi untuk mereka karena ditengah kesibukan mereka membuat aplikasi merekapun harus mempelajari berbagai proses bisnis agar mengerti mengenai arah jalannya aplikasi yang akan dibuat.

Programmer di perusahaan *software house* "X" ini memiliki tugas untuk melakukan *testing* aplikasi yang telah dibuat, jadi apabila aplikasi sudah selesai *programmer* harus melakukan test mengenai kesesuaian fungsi yang diharapkan, apabila tidak berjalan dengan seharusnya atau terjadi *error* maka *programmer* tersebut harus mencari letak permasalahannya dan mencari jalan keluarnya. Proses tersebut tidak mudah karena banyak menghabiskan energi untuk memeriksa satu persatu setiap koding yang telah dibuat, jika dalam kondisi seperti ini seorang *programmer* merasa tertekan mengingat *deadline* yang semakin mendekat namun mereka harus tetap bertahan dan berusaha mencari letak permasalahannya hingga aplikasi yang dibuat berjalan sesuai yang diharapkan.

Jam kerja *programmer* di perusahaan *software house* "X" ini adalah delapan jam, namun karena adanya *deadline* waktu yang disertai sanksi membuat *programmer* harus berkerja lebih dari delapan jam. Tuntutan pekerjaan dan rasa tanggung jawab akan aplikasi yang sedang dikerjakan membuat para *programmer* disini sering kali bekerja hingga larut malam bahkan hingga tidur di kantor untuk

menyelesaikan aplikasi yang sedang dibuat meskipun kondisi badan yang sudah lelah mereka tetap harus bertahan, waktu libur pun sering kali dipakai untuk bekerja agar aplikasi yang dibuat selesai tepat waktu dan berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Menurut sepuluh *programmer software house* “X” di Bandung ini, terdapat beberapa kendala di dalam melaksanakan tugas-tugas *programmer* dimana terdapat sembilan orang (90%) kesulitan mengejar waktu *deadline*, delapan orang (80%) mengalami kesulitan dalam membuat aplikasi, delapan orang (80%) merasa terbebani ketika harus melakukan *double job* dimana harus mengerjakan pekerjaan rekan kerja ditengah pembuatan aplikasi yang sedang dijalani, tiga orang (30%) mengatakan bahwa tuntutan untuk belajar lebih banyak mengenai bahasa pemrograman tanpa adanya pelatihan atau fasilitas yang diberikan menjadi beban tersendiri untuk para *programmer*. Enam orang (60%) *programmer* merasa kesulitan ketika ada klien yang komplain mengenai aplikasi yang telah dibuat, dan ada enam orang (60%) merasa kesulitan dan tidak nyaman bekerja karena lingkungan kerjanya dan rekan kerja yang sulit diajak kerja sama. Kesulitan-kesulitan yang dialami oleh *programmer* di *software house* “X” di Bandung ini dihayatinya sebagai sumber *stress* yang menimbulkan efek *stress*. Berdasarkan hasil survey pada sepuluh orang *programmer* terdapat sembilan (90%) *programmer* yang mengalami gejala sulit tidur dan sakit kepala ketika harus mengejar *deadline* waktu pengerjaan dan menghadapi kesulitan dalam membuat aplikasi. Delapan orang (80%) *programmer* mengalami *migrain*, kurang fokus, sulit konsentrasi ketika harus melakukan *double job* dan berpikir sendiri

untuk mempelajari berbagai bahasa pemrograman serta enam orang *programmer* (60%) merasakan detak jantung yang berdebar lebih kencang, berkeringat berlebihan, merasa kesal dan tidak bisa menahan emosi ketika harus menghadapi klien yang komplain atau rekan kerja yang tidak menyenangkan,

Menurut manajer perusahaan *software house* “X” di Bandung sebagai tulang punggung di perusahaan ini tentunya menjadi seorang *programmer* tidaklah mudah, seorang *programmer* di perusahaan ini harus memiliki daya juang, sikap yang baik, dapat bertahan dan memiliki rasa percaya diri untuk mendukung pekerjaannya sebagai seorang *programmer*. Namun *programmer* di perusahaan ini masih banyak yang tidak dapat bertahan menghadapi kondisi pekerjaannya sehingga *turn over* pada perusahaan ini tergolong tinggi dimana hanya kurun waktu tiga bulan sudah keluar tiga orang *programmer* bahkan ada yang hanya tiga hari sudah keluar, hal ini tentunya sangat merugikan perusahaan karena perusahaan harus mencari penggantinya kemudian hal tersebut juga membebani *programmer* lain karena harus menyelesaikan pekerjaan *programmer* yang keluar.

Berdasarkan hasil survey terhadap *programmer* di perusahaan *software house* “X” di Bandung terdapat *programmer* yang memandang pekerjaannya sebagai keadaan yang sulit dan menekan kemudian menghayatinya sebagai sumber *stress* kerja dan banyaknya *programmer* yang keluar dari perusahaan namun terdapat pula *programmer* yang dapat bertahan hingga sekarang dan mampu menghadapi tekanan saat bekerja. Menurut Maddi & Khoshaba (2005) kemampuan untuk bertahan dengan sikap yang tangguh dan memperlihatkan kesanggupan untuk bangkit kembali dari keadaan menekan, dapat memecahkan

masalah, belajar dari pengalaman yang didapat, menjadi lebih sukses dan puas terhadap sesuatu yang dilakukannya disebut *hardiness*.

Programmer memiliki tuntutan pekerjaan dan permasalahan yang menjadi sumber *stress* saat bekerja, *hardiness* sangat diperlukan oleh seorang *programmer* agar dapat bertahan dalam menghadapi kesulitan saat bekerja atau menjadi *resilience*. Seorang individu agar memiliki *hardy attitude* perlu mengolah sikap atau *attitude* yang membentuk *hardiness* dikenal dengan 3C, yaitu: *commitment*, *control*, *challenge* (Maddi & Khoshaba, 2005).

Hasil survey awal yang peneliti lakukan terhadap 10 *programmer* yang berada di perusahaan *software house* “X” di Bandung, 6 orang (60%) mengatakan bahwa mereka sering kali tidak tepat waktu dalam menyelesaikan tugas pembuatan aplikasi yang diberikan oleh atasan sehingga mereka mendapatkan sanksi yang telah ditentukan perusahaan. Sebanyak 4 orang (40 %) mengatakan bahwa mereka selalu menyelesaikan tugas pembuatan aplikasi tepat waktu sesuai dengan target yang telah ditentukan oleh atasan. Sikap tersebut mencerminkan sikap *commitment*, yaitu sikap *programmer* yang terlibat penuh dalam pekerjaannya sebagai *programmer* di perusahaan *software house* “X” di Bandung. Sebanyak 4 orang (40%) mengatakan bahwa ketika mereka menghadapi masalah saat membuat suatu aplikasi misalnya ketika aplikasi tidak jalan sesuai dengan apa yang diinginkan atau terjadi *error*, mereka akan merasa tidak sanggup dan menyerah sehingga melemparkan proyeknya kepada orang lain. Sebanyak 6 orang (60%) menyatakan ketika aplikasi yang mereka buat tidak jalan sesuai dengan apa yang diinginkan atau terjadi *error*, mereka akan mencari jalan keluar dengan

menanyakan kepada rekan kerja lain, atau mencari tau apa penyebab terjadinya *error* dan mencari solusinya sehingga permasalahan terpecahkan dan aplikasi yang dibuat berjalan dengan semestinya. Sikap tersebut mencerminkan sikap *control*, yaitu sikap *programmer* yang tetap berusaha untuk mencari solusi ketika menghadapi permasalahan dalam pembuatan aplikasi di perusahaan *software house* “X” di Bandung.

Sebanyak 6 orang (60%) mengaku bahwa tuntutan untuk siap membuat aplikasi jenis apapun dengan tingkat kesulitan yang beragam membuat mereka menjadi memiliki banyak pengetahuan dan belajar berbagai macam pembuatan aplikasi, seperti ketika menangani proyek pembuatan aplikasi perbankan yang cukup sulit mereka akan mempelajari mengenai dunia perbankan dan bahasa pemrograman yang lain untuk pembuatan aplikasinya dan menganggap hal tersebut berupa sebuah tantangan baru karena dengan begitu menambah ilmu baru yang berguna untuk karir mereka dimasa yang akan datang. Sedangkan 4 orang (40%) mengaku bahwa ketika mereka mendapati proyek pembuatan aplikasi yang belum pernah mereka kerjakan sebelumnya, mereka merasa khawatir dan menganggap bahwa dirinya tidak akan mampu menyelesaikan proyek tersebut sehingga mereka tidak akan menerima proyeknya dan melemparkan terhadap rekan kerjanya yang lain. Sikap ini mencerminkan sikap *challenge* yaitu sikap *programmer* yang berani dalam menghadapi situasi yang menekan sebagai sebuah tantangan bukan menghindarinya.

Programmer yang memiliki *hardiness* tinggi akan mampu mengubah kesulitan menjadi kesempatan mereka untuk mengembangkan dirinya dan

membuat dirinya merasa antusias dan mampu menyelesaikan pekerjaannya. *Programmer* akan lebih mampu untuk menanggulangi kesulitan ketika membuat aplikasi dengan mencari solusi-solusinya dan saling mendukung dengan *programmer* lain. *Programmer* yang memiliki *hardiness* yang rendah akan menganggap kesulitan menjadi sesuatu yang membebani dirinya dan membuat seseorang merasa pesimis, mudah menyerah dalam menghadapi situasi yang sulit dan menarik diri dari orang-orang yang ada di sekitarnya (Maddi & Khoshaba, 2005).

Berdasarkan fenomena diatas dimana *programmer* yang bekerja di perusahaan *software house* "X" di Bandung mengalami kesulitan-kesulitan dalam bekerja yang dihayati sebagai sumber *stress* serta menimbulkan efek *stress* sehingga *turn over* perusahaan tinggi, namun ada pun *programmer* yang masih bertahan dan melihat sikap dari *programmer* dalam menghadapi situasi yang sulit atau menekan berbeda-beda membuat peneliti tertarik untuk meneliti mengenai *hardiness* pada *programmer* di perusahaan *software house* "X" di Bandung.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari penelitian ini ingin mengetahui derajat *hardiness* yang dimiliki oleh *programmer* di *software house* "X" kota Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran mengenai derajat *hardiness* yang dimiliki oleh *programmer* di *software house* “X” kota Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui derajat *hardiness* dimana mencakup *attitudes* yaitu *commitment*, *control* dan *challenge*, serta faktor yang mempengaruhi *hardiness* pada *programmer* di *software house* “X” kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Menambah informasi bagi disiplin ilmu Psikologi Industri dan Organisasi mengenai *hardiness* pada *programmer*.
2. Memberikan masukan serta acuan bagi peneliti lain yang berminat untuk melakukan penelitian mengenai *hardiness*.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Memberikan gambaran serta informasi mengenai *hardiness* kepada manajer perusahaan dan *programmer* di *software house* “X” kota Bandung sehingga perusahaan dapat meningkatkan *hardiness programmer* yang rendah.

2. Sebagai bahan pertimbangan bagi manajer *software house* untuk memberikan pelatihan meningkatkan *hardiness* yang dimiliki oleh *programmer* di *software house* “X” kota Bandung dan juga sebagai bahan pertimbangan untuk menerima calon *programmer* yang baru.

1.5 Kerangka Pikir

Keadaan *stress* merupakan keadaan yang dirasakan individu sebagai sesuatu yang mengancam kesehatan, fisik dan psikologisnya. (Maddi & Koshaba, 2005). *Stress* yang dialami berasal dari bermacam-macam sumber, menurut Duffy dan Atwater (1999) sumber *stressor* yang menimbulkan *stress*, dapat berasal dari sumber internal (yaitu diri sendiri) maupun eksternal (yaitu keluarga, masyarakat, dan lingkungan sekitar).

Programmer merupakan inti dan tulang punggung di perusahaan *software house* “X” di kota Bandung membuat *programmer* memiliki banyak tuntutan yang lebih dibandingkan dengan *software house* yang lain dan kendala-kendala dalam pekerjaannya yang menjadi sumber *stress* saat bekerja. Tuntutan tersebut berupa *deadline* penyelesaian proyek yang tidak melihat kadar kesulitan aplikasi komputernya dan disertai dengan adanya sanksi, beban kerja yang terkadang harus melakukan *double job*, kurangnya *support* dari perusahaan dalam pelatihan pengembangan bahasa pemrograman, keadaan fisik yang kurang sehat dimana hal-hal tersebut termasuk kedalam sumber *stress* internal, serta sumber *stress* eksternal berupa permasalahan-permasalahan yang timbul dari klien, lingkungan

kerja yang tidak nyaman, rekan kerja yang tidak menyenangkan, permasalahan yang muncul dari keluarga.

Pekerjaan yang memiliki beban *deadline* yang disertai sanksi serta jam kerja yang kerap kali melebihi batas, hal ini bisa dengan mudah menimbulkan *stress* bila *programmer* tidak dapat bertahan dalam pekerjaannya. Oleh karena itu, *programmer* diharapkan memiliki kemampuan *hardiness* yang berguna sebagai kekuatan untuk tetap bertahan dalam situasi apapun agar dapat menjadi *resilience*. *Hardiness* merupakan kata kunci untuk dapat menggambarkan kemampuan seseorang untuk dapat mengolah sikap dan kemampuannya menolong dirinya sendiri untuk bertahan dalam keadaan *stress*, memecahkan masalah, belajar dari pengalaman sebelumnya, menjadi lebih sukses dan mencapai kepuasan di dalam suatu proses yang disebut *resilience* (Maddi & Khoshaba, 2005).

Menurut Maddi & Khoshaba (2005) *hardiness* bukan hanya kemampuan yang secara langsung muncul sejak seseorang dilahirkan, tetapi sesuatu yang dapat dipelajari dan diperbaiki. Individu menjadi *hardiness* perlu mengolah *attitudes* yang dikenal dengan 3C yaitu : *commitment*, *control* dan *challenge*. *Commitment* merupakan sejauh mana keterikatan dan keterlibatan individu dengan pekerjaannya meskipun saat berada di dalam kondisi yang *stressful*. Dimana jika individu kuat dalam *commitment*, individu tersebut akan melihat pekerjaan sebagai hal yang penting dan berharga serta dapat memberikan perhatian, imajinasi dan usaha yang penuh pada pekerjaan tersebut. Individu akan melibatkan dirinya dengan orang-orang dan peristiwa yang ada disekitarnya meskipun individu tersebut mengalami situasi yang *stressful*.

Programmer yang memiliki *commitment* tinggi akan memiliki ketertarikan untuk menyelesaikan permasalahan. *Programmer* akan menunjukkan betapa penting pekerjaannya dan menuntut *programmer* tersebut untuk memberikan perhatian penuh pada usaha serta pertimbangan tertentu yang dilakukannya seperti saat membuat aplikasi yang dirasa sulit ia akan berusaha semaksimal mungkin dan tidak menyerah untuk mencari cari lain meskipun harus bertanya kepada rekan kerja lain hingga akhirnya dapat terpecahkan permasalahan yang dihadapi. *Programmer* dengan *commitment* rendah, mereka tidak akan berusaha lebih keras ketika mengalami kesulitan dalam pembuatan aplikasi karena merasa tidak mampu dan tidak mau terlibat terlalu jauh dalam memberikan usaha yang lebih untuk menyelesaikan pembuatan aplikasi yang sulit.

Control merupakan sejauh mana individu akan berusaha mengarahkan tindakannya untuk mencari solusi ketika menghadapi situasi yang *stressful* (Maddi & Khoshaba, 2005). Dimana jika individu kuat dalam *control*, individu tetap berusaha untuk memberikan pengaruh yang positif pada setiap perubahan yang terjadi daripada membiarkan dirinya hanyut dalam kepasifan dan ketidakberdayaan.

Control meliputi sejauh mana *programmer* berusaha mengambil tindakan untuk mengubah permasalahan yang muncul dalam pekerjaannya sehingga berguna untuk meningkatkan hasil kerjanya ketika menghadapi situasi yang menimbulkan *stress*. Ketika *programmer* memiliki kekuatan dalam mengontrol sikapnya, *programmer* akan tetap mencoba untuk selalu berpikir positif terhadap hambatan yang timbul disekelilingnya. *Programmer* harus dapat menemukan

solusi yang terbaik untuk menghadapi masalah-masalah dalam pekerjaannya, memutuskan kapan harus mengerahkan usahanya, melihat kemungkinan-kemungkinan yang mana ciri-ciri dari keadaan tersebut akan membuka perubahan.

Programmer yang memiliki *control* tinggi akan menunjukkan kemampuannya dengan mencari cara lain ketika aplikasi yang dibuat tidak jalan. Sedangkan *programmer* yang memiliki *control* rendah akan merasa dirinya tidak memiliki kemampuan untuk mencari cara lain agar aplikasi yang dibuatnya dapat berjalan sesuai permintaan klien.

Challenge yaitu sejauh mana sikap individu dalam memandang perubahan atau situasi yang *stressful* sebagai sarana untuk mengembangkan dirinya dengan memiliki sikap *challenge* yang mana akan lebih memilih untuk menghadapi situasi yang *stressful* dari pada menyangkal dan menghindarinya, mencoba untuk menghadapi situasi tersebut, mencoba untuk memahami, belajar dari situasi tersebut dan mengatasinya (Maddi & Khoshaba, 2005) .

Challenge merupakan kemampuan *programmer* untuk memandang hambatan sebagai suatu tantangan yang dapat memotivasi diri dalam bekerja dan sebagai media untuk pengembangan diri, sehingga *programmer* dapat keluar dari keadaan *stress* dari pada meratapi keadaan. *Programmer* perlu mengenali kemampuan diri agar dapat melewati hambatan dan belajar dari pengalaman kegagalan sebelumnya. Bagi *programmer* yang memiliki derajat *challenge* yang tinggi, tuntutan perusahaan dapat dijadikan motivasi bagi dirinya untuk tetap terpacu bekerja sebaik mungkin. Hal sebaliknya akan dirasakan bagi *programmer*

yang memiliki derajat *challenge* yang rendah dimana ia akan merasakan tuntutan tersebut sebagai beban bagi dirinya.

Selain itu, ada hal-hal yang dapat mempengaruhi individu untuk memperdalam sikap *hardiness*, yaitu apakah seorang *programmer* mendapatkan *feedback* yang bersumber dari *personal reflection*, *other people* dan *results*. *Feedback* yang bersumber dari *personal reflection* adalah pengamatan yang individu lakukan dari tindakan dirinya sendiri. Misalnya, *programmer* di perusahaan *software house* “X” mengatakan, ”saya tidak yakin bahwa saya dapat bertahan dan menyelesaikan tugas ini dengan tepat waktu”. Saat *programmer* melihat dirinya sendiri mampu bertahan dan bekerja dengan baik, maka *programmer* tersebut memperkuat sikap *commitment*, *control* dan *challenge*.

Feedback yang bersumber dari *other people* adalah pengamatan atas tindakan *programmer* yang dibuat oleh orang lain. Misalnya, ketika atasan mengatakan “saya bangga dengan pekerjaan yang sudah kamu lakukan”. Ketika *programmer* perusahaan *software house* “X” mendapat komentar yang positif dari atasannya, maka hal itu akan memotivasi *programmer* untuk mengatasi masalah secara positif, memperkuat pembelajaran, memperdalam koneksi kepada diri mereka. Tipe dari *feedback* ini memperdalam sikap dari *commitment*, *control* dan *challenge programmer* di perusahaan *software house* “X”.

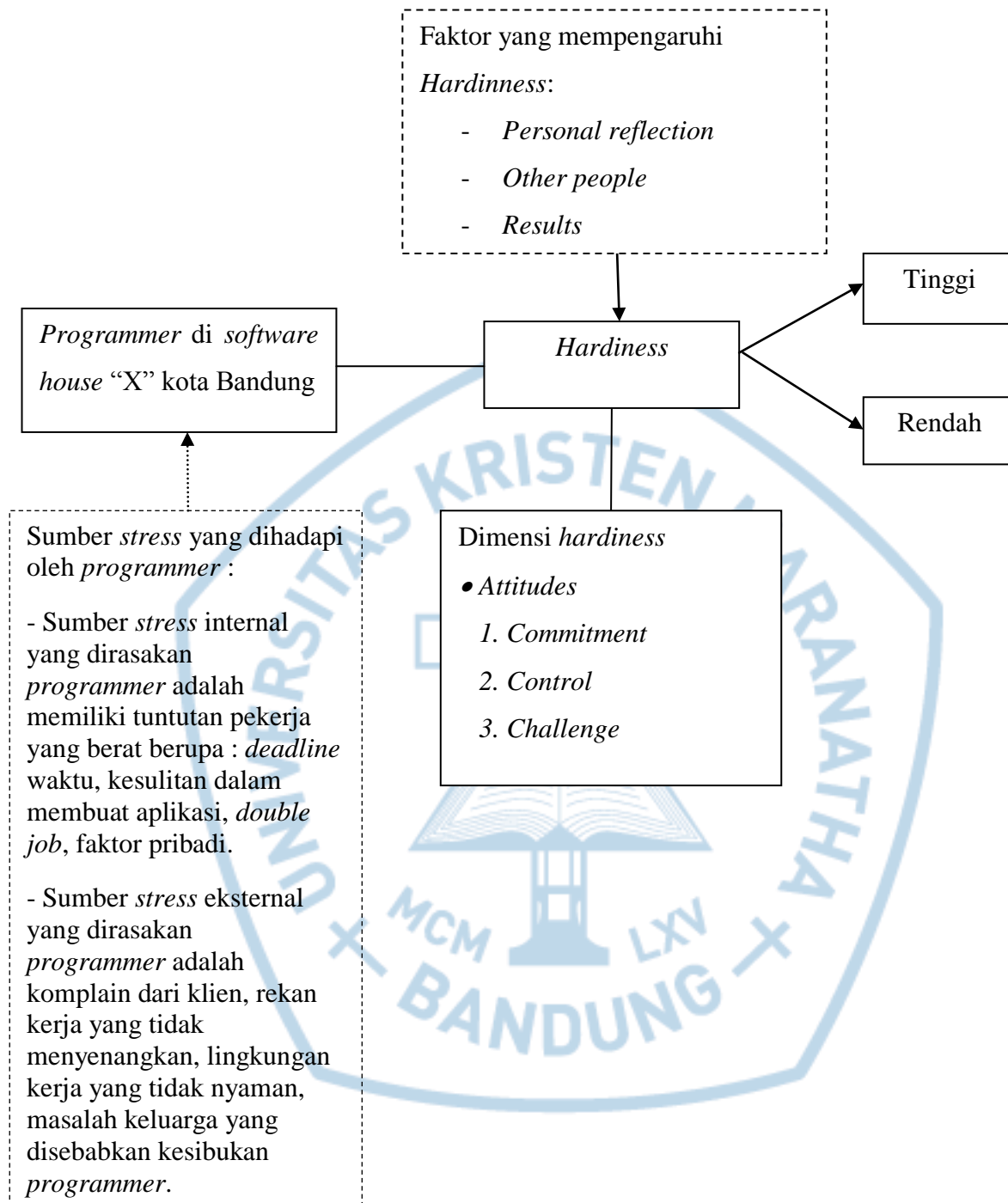
Feedback yang bersumber dari *results* adalah dampak aktual dari tindakan individu pada target kejadian atau orang. Misalnya, ketika *programmer* dapat menyelesaikan proyek pembuatan aplikasi yang sulit, maka hal tersebut dapat memperkuat sikapnya dalam bekerja. Nilai yang hadir dari sumber-sumber

feedback ini adalah *programmer* di perusahaan *software house* “X” ini dapat memperdalam sikap. Jika *feedback*-nya positif, *programmer* merasa lebih terlibat dan kurang merasa terasing dalam keadaan *stress*. *Programmer* juga akan merasa lebih terkendali dan belajar dari tantangan dari pada merasa terancam.

Menurut Maddi & Koshaba (2005), individu yang memiliki *hardiness* tinggi dibangun dari ketiga dimensi yang tinggi yaitu *commitment* tinggi, *control* tinggi dan *challenge* tinggi. Individu yang memiliki *hardiness* tinggi akan mengubah kesulitan menjadi kesempatan mereka untuk mengembangkan dirinya dan membuat dirinya merasa antusias dan mampu menyelesaikan pekerjaannya. Individu akan lebih mampu untuk menanggulangi kesulitannya dengan mencari solusi-solusinya dan saling mendukung dengan orang-orang yang ada di sekitarnya.

Sedangkan individu yang memiliki *hardiness* rendah dibangun dari salah satu dimensi atau lebih yang rendah dari ketiga dimensi *hardiness* yang dimiliki. Individu yang memiliki *hardiness* yang rendah akan menganggap kesulitan menjadi sesuatu yang membebani dirinya dan membuat individu merasa pesimis, mudah menyerah dalam menghadapi situasi yang sulit dan menarik diri dari orang-orang yang ada di sekitarnya.

Berdasarkan hal diatas, maka dapat dibuat skema sebagai berikut :



Bagan 1.1 Kerangka Pikir

1.6 Asumsi

- *Hardiness* dibutuhkan oleh *programmer* di perusahaan *software house* “X” di kota Bandung untuk tetap bertahan dalam menghadapi tekanan dalam pekerjaannya.
- *Hardiness* pada *programmer* di perusahaan *software house* “X” di kota Bandung diukur melalui tiga dimensi dari *attitudes* yaitu *commitment*, *control*, *challenge*
- *Hardiness* pada *programmer* di perusahaan *software house* “X” di kota Bandung memiliki faktor yang mempengaruhi yaitu *personal reflection*, *other people* dan *result*.
- *Programmer* di perusahaan *software house* “X” di kota Bandung yang memiliki *hardiness* tinggi dibangun dari ketiga dimensi *attitudes* yang tinggi yaitu *commitment* tinggi, *control* tinggi serta *challenge* tinggi.
- *Programmer* di perusahaan *software house* “X” di kota Bandung yang memiliki *hardiness* rendah dibangun dari salah satu dimensi atau lebih yang rendah dari ketiga dimensi *attitudes*.