

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perjalanan perekonomian Indonesia di tahun 2008 penuh dengan tantangan dan kendala yang harus dihadapi, sehingga memaksa para pelaku usaha dan pengusaha dari berbagai sektor merevisi target pendapatan, pertumbuhan dan rencana bisnis investasinya. Palsanya siapa yang menduga, krisis keuangan global terjadi di tahun 2008 dan dampaknya pun dirasakan oleh negara Indonesia. Meskipun dampak yang dirasakan oleh Indonesia belum separah yang dialami oleh negara maju, namun hal tersebut memaksa pemerintah bekerja keras memutar otak untuk mengantisipasi apabila dampak yang lebih buruk terjadi di Indonesia. Ternyata dampak krisis keuangan global membuat bisnis bank-bank BUMN harus direvisi dan bahkan lebih bersikap hati-hati dalam mengucurkan kreditnya. Saat ini perbankan harus lebih selektif menyalurkan kreditnya untuk mencegah terjadinya kredit macet dan tingginya Non Performance Loan (NPL). (Ahmad Nabhani, 2008; dalam <http://www.okezone.com>).

Pemberian pinjaman (kredit) merupakan salah satu layanan yang sangat banyak menarik minat masyarakat dan menjadi andalan suatu bank. Karena itu tidak heran jika ada yang mengatakan bahwa usaha kredit merupakan jantung dari suatu bank. Saat ini masyarakat, baik individu maupun kelompok / badan usaha sudah tidak ragu lagi untuk meminjam ke bank, untuk memenuhi segala kebutuhan hidup atau

memperlancar usaha. Mereka menganggap bank lebih aman ketimbang pergi ke rentenir, seperti yang dulu umum terjadi pada masyarakat kita. Melihat respon yang terjadi, bank-bank pun tidak tinggal diam, mereka memberikan dan menambahkan fasilitas-fasilitas dan janji-janji yang menarik agar banyak masyarakat meminjam (kredit) ke bank.

Namun kenyataan kadang tidak sesuai dengan harapan. Banyak bank mengalami kesulitan dengan adanya tunggakan kredit, artinya uang yang dipinjamkan mengalami kemacetan dalam penagihan, atau lazim disebut orang sebagai kredit bermasalah. Walaupun hal ini bukan barang baru di dunia bisnis perbankan, namun apabila tidak ditangani secara profesional, kredit tersebut terutama yang berjumlah besar akan membawa dampak yang merugikan, baik bagi bank yang sedang menghadapinya maupun kehidupan ekonomi bangsa. Oleh karena kredit adalah bagian terbesar dari aktiva produktif setiap bank umum, maka sebuah bank yang dirongrong oleh kredit bermasalah dalam jumlah besar pasti akan mengalami berbagai kesulitan operasional. Kesehatan bank yang bersangkutan di mata bank sentral juga akan bernilai rendah. Apabila jumlah bank bermasalah di suatu negara cukup besar dan pemerintah tidak mampu mengatasi problem itu dengan baik, para nasabah bank di negara itu kurang dapat mempercayai kinerja bank. Mereka dapat berbondong-bondong menarik kembali dana yang mereka titipkan. Akibat selanjutnya kelancaran usaha bisnis perbankan dan perkembangan ekonomi negara tersebut akan terganggu.

Dalam dunia perbankan, tenaga pemasaran merupakan ujung tombak suatu bank dalam mendapatkan nasabah baru, begitu juga dengan bagian perkreditan. Tanpa adanya tenaga pemasaran yang memasarkan berbagai produk kredit pada masyarakat, tentu peningkatan dunia perbankan tidak akan dapat tercapai. Tenaga pemasaran dapat menjadi jembatan penghubung antara kebutuhan dan kemampuan masyarakat dengan berbagai produk yang disediakan bank, maka diharapkan kegiatan perkreditan akan mengalami perkembangan yang pesat. Seyogianyalah tenaga pemasaran yang menjadi penghubung antara pihak bank dan masyarakat harus kompeten dan dapat melaksanakan tugasnya mencari konsumen/nasabah dengan baik, sehingga keuntungan yang didapat oleh bank juga semakin meningkat.

Bank “X” merupakan salah satu cabang bank BUMN yang terjun menjadi kompetitor unggul dalam persaingan bisnis perkreditan di Indonesia. Dalam tahun 2008, Bank “X” mencapai peningkatan sebesar 17,5% dalam bidang kredit, dengan penyaluran dana mencapai 25,7 triliun pada masyarakat (<http://www.okezone.com>). Sebagai Bank yang unggul dan berkembang pesat, Bank “X” mendirikan banyak sekali kantor cabang. Salah satunya adalah kantor cabang di kota Bandung. Karena bergerak sebagai salah satu kantor cabang utama di Bandung, maka Bank “X” juga memiliki jumlah karyawan yang lebih banyak dibandingkan dengan cabang-cabang lainnya, termasuk dalam divisi kredit. Sehingga, cukup banyak jumlah karyawan *Trainee Sales Officer* di Bank “X” tersebut. Sehubungan dengan usaha untuk meningkatkan keuntungannya, Bank “X” membutuhkan tenaga pemasaran yang kompeten untuk memasarkan kredit pada masyarakat. Tenaga pemasaran yang

dimiliki oleh Bank “X”, atau yang lebih dikenal dengan istilah *Trainee Sales Officer*, adalah perwakilan Bank “X” dalam memasarkan produk kredit pada masyarakat.

Tugas umum para *Trainee Sales Officer* diantaranya adalah untuk mencari nasabah yang membutuhkan Kredit Pemilikan Rumah (KPR), Kredit Pemilikan Mobil (KPM), Kredit Tanpa Agunan(KTA); melayani nasabah tersebut, mempresentasikan mengenai jumlah pinjaman yang mungkin bisa dicairkan, mengurus kelengkapan surat-surat nasabah yang dibutuhkan oleh pihak bank, memberikan data nasabah kepada pihak *Processing* untuk diproses lebih lanjut, memantau terjadinya proses perkreditan, memberikan informasi kepada nasabah mengenai hal-hal yang perlu diketahuinya untuk terjadinya proses peminjaman dana sampai dengan pencairan dana. Kinerja para *Trainee Sales Officer* ini merupakan aset vital bagi pertumbuhan keuntungan yang didapat Bank “X”.

Adapun jumlah target yang harus dicapai *Trainee Sales Officer* setiap bulannya adalah sebesar Rp.500.000.000,-. Apabila jumlah target yang diperoleh dalam satu bulan kurang dari setengahnya (yaitu Rp. 250.000.000,-), maka *Trainee Sales Officer* akan mendapatkan nilai D. Selanjutnya, Apabila jumlah target yang diperoleh dalam satu bulan berkisar antara Rp.250.000.000 – Rp.500.000.000, maka *Trainee Sales Officer* akan mendapatkan nilai C. Apabila jumlah target yang diperoleh dalam satu bulan berkisar antara Rp.500.000.000 – Rp.800.000.000, maka *Trainee Sales Officer* akan mendapatkan nilai B. Lalu *Trainee Sales Officer* yang mendapatkan nilai A adalah mereka yang pada bulan tersebut mencapai jumlah target lebih dari Rp.800.000.000,-. Jika selama tiga bulan berturut-turut *Trainee Sales*

Officer mendapatkan nilai A atau B, maka *Trainee Sales Officer* tersebut akan naik ke jenjang karir *Associate Sales Officer (ASO)*. Jika selama tiga bulan berturut-turut *Trainee Sales Officer* mendapatkan nilai C, maka *Trainee Sales Officer* tersebut akan tetap berada pada jenjang *Trainee Sales Officer*. Sedangkan *Trainee Sales Officer* yang mendapatkan nilai D selama tiga bulan berturut-turut, maka *Trainee Sales Officer* tersebut akan dikeluarkan. Dari wawancara ditemukan fakta bahwa seorang tenaga *Trainee Sales Officer* juga memiliki jenjang karir tertentu yang dapat diraih dengan pencapaian target tertentu. Jenjang jabatan itu terdiri dari *Trainee Sales Officer (TSO)*, *Associate Sales Officer (ASO)*, *Junior Sales Officer (JSO)*, dan *Senior Sales Officer (SSO)*. Jenjang karir ini dapat dicapai lewat pemenuhan target yang diberikan oleh pihak Bank “X”. Jika *Trainee Sales Officer* dapat mencapai suatu target tertentu dalam jangka waktu yang ditetapkan, maka ia mendapatkan kesempatan untuk dapat naik ke jenjang berikutnya (*ASO/Associate Trainee Officer* dan seterusnya).

Dari hasil wawancara awal dengan pimpinan cabang (*ASM /Area Sales Manager*) tempat para *Trainee Sales Officer* ini bekerja, didapat keterangan bahwa para *Trainee Sales Officer* pada jenjang ini berasal dari berbagai latar belakang pendidikan, pengalaman kerja, dan budaya. Umumnya, tenaga *Trainee Sales Officer* yang bekerja di Bank “X” Bandung memiliki rentang usia antara 20 tahun sampai 31 tahun, dan memiliki pendidikan minimal D3.

Pada Bank “X” Bandung terdapat 30 orang yang menempati posisi sebagai *Trainee Sales Officer*. Kegiatan para *Trainee Sales Officer* dan para *Sales Officer*

dikoordinir oleh tiga orang *Sales Manager (SM)*, dan dikepalai oleh seorang *Area Sales Manager (ASM)* yang mengkoordinasikan seluruh kegiatan bekerja divisi tersebut. Para *Trainee Sales Officer* mendapatkan gaji bulanan dengan jumlah tetap, namun juga mendapatkan insentif yang jumlahnya bisa saja lebih besar dari gaji bulanan tersebut. Bukan hanya dari segi pendapatan, pencapaian target juga akan menentukan jenjang karir seorang *Trainee Sales Officer*. Kebijakan yang ditetapkan oleh Bank “X” memberikan kesempatan bagi para *Trainee Sales Officer* untuk dapat menduduki jenjang karir berikutnya, dengan memenuhi tuntutan target dalam jangka waktu tertentu. Di sisi lain, jika seorang *Trainee Sales Officer* tidak mampu memenuhi target yang telah ditetapkan oleh pihak Bank “X”, maka ia memiliki kemungkinan demosi, bahkan di PHK dari Bank “X” Bandung. Dengan demikian, pencapaian target merupakan hal yang penting baik bagi para *Trainee Sales Officer* maupun bagi pihak Bank itu sendiri. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Bank “X” pada bulan Agustus 2008, diketahui bahwa sebanyak 20 *Trainee Sales Officer* di PHK oleh pihak Bank “X”, dikarenakan mereka tidak dapat mencapai jumlah target yang telah ditentukan.

Tantangan terbesar yang dihadapi oleh para *Trainee Sales Officer* adalah penyesuaian diri dengan lingkungan kerja dan tugas-tugas baru yang harus ia jalani, antara lain adalah pencapaian target sesuai dengan tuntutan bank tersebut. Dengan pengalaman yang minim sebagai seorang tenaga *sales* yang masih baru, maka pencapaian target yang dapat dianggap sesuatu yang sangat penting dapat merupakan

salah satu hal yang menimbulkan tekanan tertentu. Fenomena ini dapat dilihat oleh pimpinan Divisi kredit di Bank “X” Bandung.

Dari hasil wawancara dengan Ibu “A” yang memiliki kedudukan sebagai seorang Area Sales Manager (ASM) terungkap bahwa sekitar 60% *Trainee Sales Officer* yang bekerja di Bank “X” sering tidak hadir, kegiatan bekerjanya tidak efektif, sering mengobrol ketika rapat, dan tidak terpenuhinya target yang sudah ditetapkan oleh pihak Bank “X” Bandung.

Menurut Stephen Robbins, stres adalah suatu kondisi dinamik yang di dalamnya seorang individu dihadapkan pada suatu peluang (*opportunity*), hambatan (*constraints*), serta tuntutan (*demands*) yang terkait dengan apa yang sangat diinginkannya dan yang hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti tetapi penting. Stres dapat muncul dalam beberapa gejala seperti gejala fisiologis, gejala psikologis, dan gejala tingkah laku. Gejala fisiologis terjadi saat adanya perubahan keseimbangan sistem biokimiawi individu, dimana individu akan mengalami rasa lelah, nafas dan detak jantung yang meningkat, berkeringat, dan teraktivasinya sistem saraf simpatik dalam tubuhnya saat menghadapi stimulus-stimulus penyebab stres kerja dalam lingkungan pekerjaan. Gejala psikologis terjadi saat adanya perubahan dalam pemikiran, emosi, atau kecenderungan bertindak, dimana individu merasakan adanya hambatan dalam berpikir, suasana hati atau perasaan yang tidak nyaman, dan kecenderungan bertindak untuk menghindari atau menjauhi sumber stres kerja. Gejala tingkah laku terlihat dari tindakan individu yang ditampilkan oleh individu ketika

berhadapan dengan tuntutan-tuntutan yang dianggap sebagai stres kerja. *Trainee Sales Officer* di Bank “X” dihadapkan pada sebuah peluang seperti mendapatkan insentif dan jenjang karir yang lebih tinggi namun *Trainee Sales Officer* juga dihadapkan pada hambatan-hambatan dan tuntutan-tuntutan yang tidak mudah seperti penetapan jangka waktu dalam pemenuhan target dan juga situasi ekonomi global saat ini yang tidak menentu.

Dari survei awal pada 10 *Trainee Sales Officer*, delapan orang (80%) mengungkapkan bahwa keberadaan target kerja dan aktivitas harian yang harus dilakukan dalam usaha pemenuhan target dapat menimbulkan stres dalam bekerja. Mereka mengungkapkan bahwa kadang-kadang kurang memiliki nafsu makan, mereka jadi sering terlambat untuk makan bahkan lupa makan. Namun, dua orang (20%) *Trainee Sales Officer* menyatakan bahwa mereka berusaha untuk makan tetap teratur karena ingin menjaga kesehatan agar fit dan bisa memenuhi target yang telah ditentukan.

Dari 10 *Trainee Sales Officer* tersebut, tujuh *Trainee Sales Officer* (70%) menyatakan bahwa semenjak bergabung menjadi *Trainee Sales Officer* mereka sering merasa kekurangan waktu untuk istirahat, sehingga keesokan harinya sering timbul rasa pusing (gejala fisiologis) dan kantuk ketika bekerja (gejala perilaku) karena lembur hingga larut malam untuk mengejar target. Namun, tiga *Trainee Sales Officer* (30%) menyatakan bahwa mereka berusaha semaksimal mungkin mengerjakan semua tugasnya sampai selesai agar tidak lembur. Jika lembur harus terjadi, tiga *Trainee*

Sales Officer ini merasa tidak apa-apa karena mereka merasa pekerjaan adalah prioritas utama, sehingga harus tetap diselesaikan walaupun harus lembur.

Selain dari hal pola makan dan jam tidur, aktivitas mereka sebagai *Trainee Sales Officer* juga dapat mempengaruhi suasana hati mereka ketika sedang bekerja. Empat dari sepuluh orang (40%) *Trainee Sales Officer* mengungkapkan bahwa suasana hati mereka sangat dipengaruhi oleh pekerjaan mereka. Mereka merasa aktivitas harian yang dilakukan di kantor ataupun pada saat berhadapan dengan nasabah mempengaruhi suasana hati ketika bekerja. Ketika pekerjaan mereka lancar, mereka dapat melaksanakan aktivitasnya dengan baik. Namun ketika kesibukan meningkat terutama di akhir bulan dalam rangka pencapaian target bulanan, suasana hati para *Trainee Sales Officer* juga terkadang menjadi kurang nyaman. Mereka menjadi cepat marah terhadap rekan kerjanya dan merasa sangat khawatir tidak dapat memenuhi target (gejala psikologis). Lima orang (50%) *Trainee Sales Officer* merasa bosan (gejala psikologis) karena harus bekerja di luar jam yang resmi, bahkan seorang (10%) *Trainee Sales Officer* merasa putus asa (gejala psikologis) karena tidak bisa mencapai target kerja yang sudah ditetapkan oleh pihak Bank “X”.

Penjabaran diatas menggambarkan keberadaan target sebagai tekanan yang signifikan dalam kehidupan para *Trainee Sales Officer*. Dengan adanya target yang harus dicapai dalam menawarkan produk kredit, *Trainee Sales Officer* harus berusaha keras untuk dapat memenuhi target tersebut untuk dapat bertahan sebagai karyawan di Bank “X”. Dengan kata lain, tuntutan terbesar bagi para *Trainee Sales Officer* ini

muncul dari bidang organisasional, yaitu tempat dimana ia bergabung sebagai seorang karyawan. Tanpa adanya usaha yang keras dari *Trainee Sales Officer* untuk memenuhi tuntutan target yang diberikan pihak Bank “X”, selalu ada ancaman mereka akan dikeluarkan dari Bank “X”. Keberadaan target ini juga membawa berbagai tuntutan baru bagi *Trainee Sales Officer* yaitu bahwa mereka harus mencari sebanyak mungkin calon nasabah yang tepat, dapat memfasilitasi kebutuhan nasabah dengan baik, dan berusaha untuk mengucurkan dana dari Bank pada para nasabah dengan tempo yang cepat.

Walau demikian, target kerja bukan hanya satu-satunya hal yang menimbulkan tekanan dalam diri *Trainee Sales Officer* ketika bekerja. Masih ada hal-hal lain yang dapat membebani *Trainee Sales Officer*, antara lain kondisi lingkungan sosial masyarakat seperti kenaikan harga BBM dan meningkatnya harga pangan juga mempengaruhi *Trainee Sales Officer*. Kenaikan harga-harga kebutuhan pokok sebagai imbas dari ketidakpastian ekonomi dan sosial, membuat para *Trainee Sales Officer* merasa tertekan dalam melaksanakan pekerjaannya dan menuntut mereka bekerja lebih keras untuk memenuhi kebutuhan mereka sehari-hari. Selain tuntutan organisasional dan kondisi lingkungan, masalah individual seperti konflik dengan orang tua, pasangan, atau rekan kerja juga dapat mempengaruhi pekerjaan mereka sebagai *Trainee Sales Officer*.

Dari pembahasan diatas, dapat dilihat adanya berbagai fakta dari *Trainee Sales Officer* di Bank “X” Bandung, dalam menanggapi stresor – stresor yang ada dan respon-respon yang ditampilkan ke lingkungan. Oleh karena itu, peneliti

bermaksud untuk mengadakan penelitian deskriptif mengenai derajat stres kerja pada para *Trainee Sales Officer* di Bank “X” Bandung.

1.2. Identifikasi Masalah

Dari uraian yang telah diungkapkan dalam Latar Belakang Masalah, maka masalah yang ingin diteliti adalah :

Bagaimana derajat stres kerja pada para *Trainee Sales Officer* di Bank “X” Bandung.

1.3. Maksud dan Tujuan penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah ingin memperoleh gambaran tentang derajat stres kerja pada para *Trainee Sales Officer* di Bank “X” Bandung.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu ingin mengetahui secara lebih dalam derajat stres kerja pada para *Trainee Sales Officer* dan hubungannya dengan berbagai faktor lain yang dapat mempengaruhi derajat stres kerja.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Teoretis

1. Memberi sumbangan bagi ilmu Psikologi, khususnya Psikologi Industri dan Organisasi mengenai derajat stres kerja pada para *Trainee Sales Officer* di Bank “X” Bandung.

2. Memberikan informasi tambahan kepada peneliti lain yang tertarik untuk meneliti mengenai topik serupa dan mendorong dikembangkannya penelitian yang berhubungan dengan derajat stres kerja.

1.4.2. Kegunaan praktis

1. Memberikan informasi bagi para *Trainee Sales Officer* yang bekerja di Bank “X” Bandung mengenai derajat stres kerja sebagai bahan masukan untuk evaluasi dan pengembangan diri.
2. Memberikan informasi kepada para atasan langsung para *Trainee Sales Officer* mengenai stres kerja para *Trainee Sales Officer* dalam rangka kegiatan *coaching* dan konseling, sehingga dapat meminimalisir dampak stres kerja para *Trainee Sales Officer*.

1.5. Kerangka Pemikiran

Perusahaan perbankan merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan di dalamnya terdiri dari aktivitas menyimpan uang, meminjamkan uang dengan memperhitungkan bunga. Tugas *Trainee Sales Officer* adalah mencari nasabah yang hendak meminjam uang (kredit) dan nasabah tersebut potensial dalam memenuhi syarat-syarat yang ditentukan oleh pihak Bank “X”. *Trainee Sales Officer* di dalam bekerja menemukan kendala-kendala dalam memenuhi tuntutan perusahaan, seperti sulit mendapatkan nasabah yang sesuai dengan kriteria yang ditentukan oleh pihak Bank “X”, *Trainee Sales Officer* juga harus bersaing dengan bank-bank yang lain untuk mendapatkan debitur yang potensial. Apabila karyawan tidak dapat bekerja

sesuai dengan tuntutan Bank “X”, maka akan mempengaruhi hasil kerja dan memungkinkan munculnya stres kerja pada *Trainee Sales Officer* tersebut.

Stres adalah suatu kondisi dinamik yang di dalamnya seorang individu dihadapkan pada suatu peluang (*opportunity*), hambatan (*constraints*), serta tuntutan (*demands*) yang terkait dengan apa yang sangat diinginkannya dan yang hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti tetapi penting. (Stephen Robbins, 2001 : 563).

Peluang (*opportunity*) adalah kesempatan seseorang untuk mendapatkan *reward* jika berhasil dalam melakukan suatu pekerjaan. *Trainee Sales Officer* yang berhasil mencapai target sesuai dengan yang sudah ditetapkan, maka akan memperoleh insentif dari usahanya tersebut bahkan juga dapat naik ke jenjang karir yang lebih tinggi.

Hambatan (*constraints*) adalah suatu hal yang dapat menghalangi seseorang untuk memperoleh apa yang diinginkan. Dalam mencapai target yang telah ditentukan oleh pihak Bank “X”, *Trainee Sales Officer* mungkin menemukan hambatan-hambatan untuk mendapatkan nasabah yang tepat, seperti persaingan yang ketat, sulit mendapatkan nasabah yang potensial, sehingga atau kebutuhan untuk mencapai target belum dapat terpenuhi, sehingga menghambat *Trainee Sales Officer* untuk mendapatkan insentif dan mendapatkan promosi jabatan.

Tuntutan (*demands*) adalah sesuatu tugas atau tanggung jawab yang diemban oleh seseorang yang bisa melebihi dari kemampuan individu tersebut, sehingga individu tersebut akan nampak sulit untuk memperoleh apa yang diinginkannya. Di dalam Bank “X” *Trainee Sales Officer* dituntut untuk mencapai target yang tinggi

tanpa adanya kepastian pencapaian target tersebut, sehingga hal ini dapat menimbulkan stress dengan derajat yang tinggi pada para *Trainee Sales Officer*.

Stress sangat bersifat individual dan dapat dirasakan oleh setiap *Trainee Sales Officer* yang ada di Bank “X”. Menurut Robbins (2003), ada tiga sumber potensial dari stres atau hal-hal yang dapat menyebabkan timbulnya stres, yaitu faktor individual (*individual factors*), faktor lingkungan (*environmental factors*), dan faktor organisasi (*organizational factors*).

Faktor pertama adalah faktor individu, yang termasuk dalam faktor individual adalah masalah keluarga (*family problems*), masalah ekonomi personal (*economic problems*), dan karakteristik (sifat-sifat) kepribadian *Trainee Sales Officer* (*personality*). Masalah keluarga (*family problems*) merupakan sumber potensial stres karena survey menyatakan hubungan pribadi dengan keluarga sangatlah erat, misalnya perceraian, kesulitan mendidik anak-anak merupakan contoh masalah hubungan yang menimbulkan tekanan dalam lingkungan kerja. Masalah ekonomi personal (*economic problems*) merupakan suatu perangkat kesulitan pribadi dimana pendapatan yang diterima *Trainee Sales Officer* tidak sebanding dengan kebutuhan mereka, misalnya gaji yang tidak memenuhi kebutuhan sehari-hari keluarga yang diterima dapat merupakan sumber potensial stres kerja pada *Trainee Sales Officer*. Karakteristik (sifat-sifat) kepribadian *Trainee Sales Officer* (*personality*) merupakan sumber stres kerja yang berasal dari kepribadian orang itu sendiri, misalnya kurang stabilnya emosi dapat menjadi sumber potensial stres kerja pada *Trainee Sales Officer*.

Sumber potensial yang kedua adalah faktor lingkungan. Yang termasuk dalam faktor lingkungan adalah ketidakpastian ekonomi (*uncertainty economic*), ketidakpastian politik (*uncertainty politic*), dan ketidakpastian teknologi (*uncertainty technology*). Ketidakpastian ekonomi (*uncertainty economic*) merupakan suatu kondisi dimana keadaan ekonomi semakin menurun yang disebabkan perubahan pada perputaran bisnis, misalnya turunnya harga saham, tingginya nilai suku bunga, dan turunnya nilai rupiah dapat menjadi sumber potensial stres kerja pada *Trainee Sales Officer*. Ketidakpastian politik (*uncertainty politic*) terjadi apabila suatu negara tidak mempunyai sistem politik yang stabil dimana pemerintahan berjalan dalam suatu cara yang tidak tertib, hal ini akan berpengaruh terhadap kondisi ekonomi di suatu negara, sehingga *Trainee Sales Officer* di Bank “X” juga ikut merasakan dampak sulitnya mendapatkan nasabah yang potensial. Ketidakpastian teknologi (*uncertainty technology*) merupakan inovasi-inovasi baru yang dapat membuat keterampilan dan pengalaman seorang karyawan menjadi kurang berguna dalam waktu sangat pendek. Ketidakpastian teknologi menuntut para *Trainee Sales Officer* di Bank “X” untuk dapat mengikuti perkembangan teknologi yang semakin canggih, sehingga dapat membantu mereka untuk mempermudah di dalam bekerja.

Sumber potensial yang ketiga adalah faktor organisasi. Yang termasuk dalam faktor organisasi adalah *task demands*, *role demands*, *interpersonal demands*, *organizational structure*, *organizational leadership*, dan *organizational life stage*. *Task demand* merupakan faktor yang dikaitkan dengan pekerjaan seseorang. Di dalam Bank “X” *Trainee Sales Officer* dituntut untuk memperoleh nasabah sebanyak-

banyaknya dengan harapan nasabah tersebut potensial dalam memenuhi persyaratan, sehingga target dapat tercapai. *Role demands* merupakan faktor yang berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam Bank “X” Bandung. Fungsi dari *Trainee Sales Officer* adalah membantu untuk meningkatkan keuntungan Bank “X” melalui pengumpulan dana dengan mencari nasabah sebanyak-banyaknya yang memang memiliki potensi untuk dapat memenuhi persyaratan yang ditentukan oleh pihak Bank “X”. *Interpersonal demands* adalah tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain, misalnya kurangnya dukungan sosial dari rekan-rekan dan hubungan pribadi yang buruk dapat menimbulkan stres kerja pada diri *Trainee Sales Officer*. *Trainee Sales Officer* di Bank “X” merupakan suatu sistem yang harus bekerjasama dan tidak bisa bekerja secara individual, sehingga target dapat tercapai secara maksimal. Selain itu *organizational structure* juga merupakan sumber stres kerja dari faktor organisasi. *Organizational structure* adalah struktur yang dapat menentukan tingkat perbedaan dalam organisasi, tingkat aturan dan regulasi serta dimana keputusan diambil, misalnya aturan yang berlebihan dan kurangnya partisipasi dalam mengambil keputusan merupakan sumber potensial dari stres kerja. *Trainee Sales Officer* sebagai suatu bagian dari organisasi dimana mereka memiliki peran dan pekerjaan yang berbeda sesuai dengan tingkatannya. Di Bank “X” para *Trainee Sales Officer* tidak memiliki partisipasi dalam pengambilan keputusan secara langsung mengenai nasabah yang disetujui untuk meminjam dana di Bank “X” karena pengambilan keputusan hanya dapat dilakukan oleh Manager *Trainee Sales Officer*.

Organizational leadership merupakan gambaran gaya manajerial dari eksekutif senior organisasi, misalnya atasan yang menciptakan suatu budaya yang bercirikan ketegangan, rasa takut dan kecemasan, memaksakan pengawasan yang berlebihan tentu dapat memicu stres kerja pada para *Trainee Sales Officer*. *Trainee Sales Officer* merupakan suatu kelompok kerja yang pasti memiliki seorang pemimpin, pemimpin yang tidak bisa menciptakan budaya secara kondusif di dalam bekerja dapat menimbulkan stres kerja pada karyawannya. *Organizational life stage* menunjukkan sejauh mana tingkat pertumbuhan organisasi yang terjadi akan mempengaruhi semua yang ada di dalamnya. Bank “X” sebagai bank yang sudah cukup besar dengan sistem manajemen yang sudah tertata dengan baik, dimana semua karyawannya dituntut untuk bekerja secara profesional, maka untuk faktor ini tidak berpengaruh pada *Trainee Sales Officer* di Bank “X” Bandung.

Ketiga kategori stressor tersebut dapat dihadapi dengan cara yang berbeda-beda pada setiap *Trainee Sales Officer* yang menurut Lazarus disebut *cognitive appraisal*. Suatu stressor potensial dapat teraktualisasi menjadi stres setelah melalui proses penilaian kognitif (*cognitive appraisal*) yang dilakukan oleh individu. Proses *cognitive appraisal* merupakan seperangkat kepercayaan primer (*primary beliefs*) yang dimiliki individu ketika berhadapan dengan *stressor* dalam kegiatannya sehari-hari. Artinya, setiap *Trainee Sales Officer* di Bank “X” Bandung akan melakukan *cognitive appraisal* ini ketika mereka berhadapan dengan stressor.

Lazarus dan Folkman (1984) membahas adanya 3 bentuk penilaian primer (*primary appraisal*) dalam diri *Trainee Sales Officer* yang menjadi sarana untuk

menilai apakah suatu stresor dianggap membahayakan atau mengancam bagi diri individu, yaitu *Irrelevant*, *Benign-Positive*, dan *Stres Appraisal Belief* yang bersifat *Irrelevant*, adalah *belief* yang menganggap bahwa stresor tidak memiliki pengaruh apapun bagi diri individu. *Belief Benign-Positive*, menganggap tekanan dan tuntutan sebagai hal yang berguna dan membangun individu, sedangkan *Belief Stres Appraisal (Harm/Loss)* menganggap suatu tekanan sebagai hal yang mengancam atau dapat memberikan kerugian tertentu dalam diri individu. Ketiga bentuk *primary appraisal* ini menjadi dasar bagi para *Trainee Sales Officer* untuk memaknakan stresor potensial yang ia hayati sebagai stres. Setiap *Trainee Sales Officer* dapat memaknakan stresor yang sama dengan cara yang berbeda, namun sebaliknya stresor yang berbeda, dapat saja menghasilkan suatu penilaian yang sama. Oleh karena itu, perbedaan individual sangat berperan dalam *cognitive appraisal*.

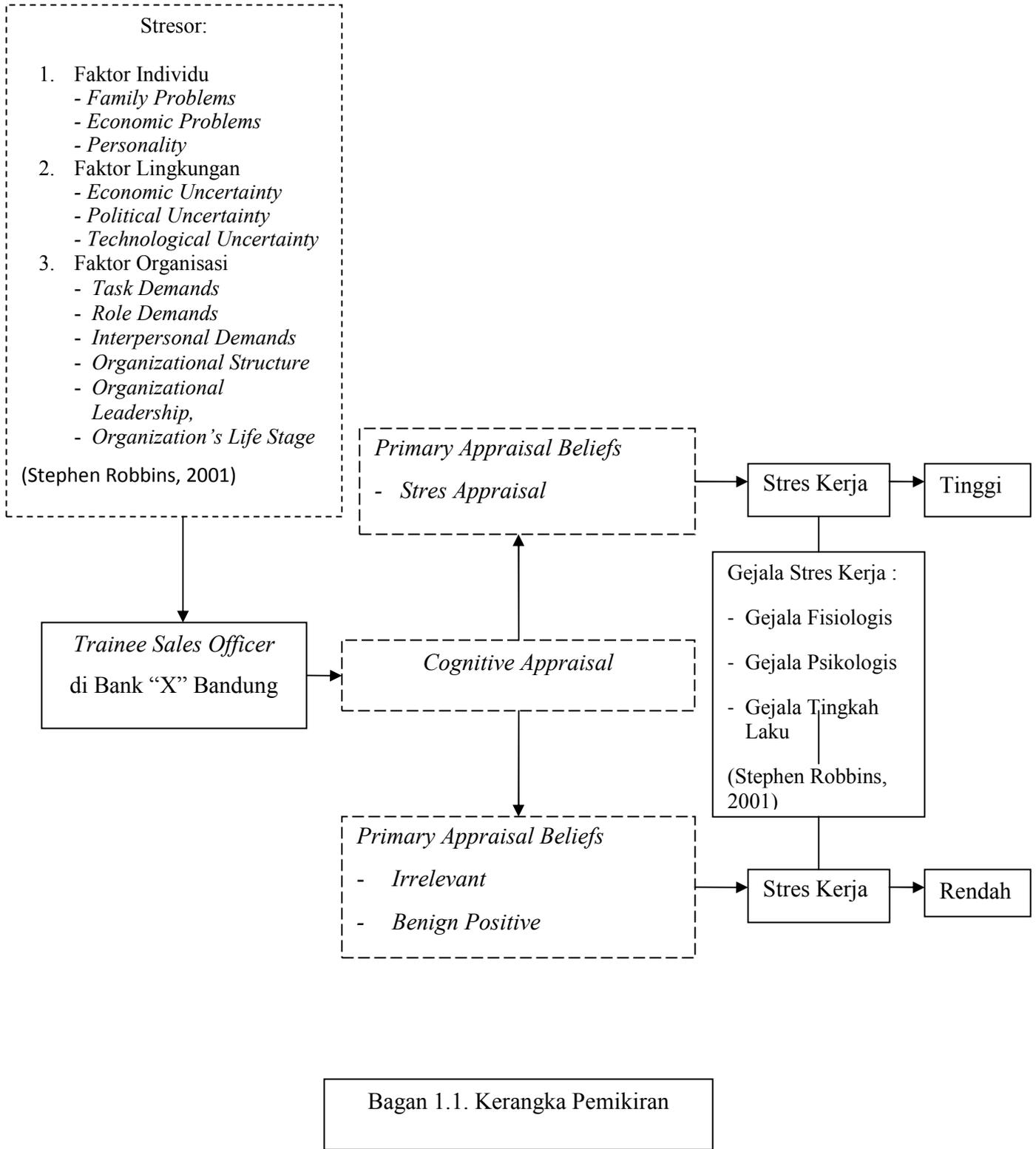
Ketika menghadapi sebuah stimulus yang dapat menimbulkan stres (*stresors*) dari lingkungan misalnya target bulanan yang harus dicapai, *Trainee Sales Officer* dapat saja melakukan berbagai bentuk penilaian kognitif untuk memberi makna pada stimulus tersebut. Dalam menghadapi sebuah tuntutan, jika *Trainee Sales Officer* memiliki *belief* yang bersifat *irrelevant*, tuntutan kerja dipandang sebagai hal yang tidak berhubungan atau bukan sesuatu yang membebani dan tidak berhubungan dengan peningkatan dari stres kerja. *Trainee Sales Officer* dapat memandang tuntutan pekerjaan sebagai hal yang tidak berhubungan atau tidak dapat menimbulkan stres kerja, sehingga stimulus yang diterima oleh *Trainee Sales Officer* dianggap sebagai hal yang netral dan tidak memunculkan respon stres kerja, sehingga akan

memunculkan stres kerja dengan derajat yang rendah. Akan tetapi, *Trainee Sales Officer* yang memiliki *belief benign-positive* mungkin akan merasa stres terhadap tuntutan pekerjaannya, tuntutan tugas, tuntutan organisasi, tuntutan lingkungan, dan tuntutan individual. Tuntutan-tuntutan tersebut dapat menjadi beban bagi *Trainee Sales Officer*, tetapi hal ini justru memacu mereka untuk dapat bekerja dengan maksimal. Jika *Trainee Sales Officer* menghayati tuntutan tersebut sebagai *belief benign-positive*, maka tetap akan memunculkan stres kerja namun dalam taraf yang moderat. Di sisi lain, jika *Trainee Sales Officer* di Bank “X” memiliki *belief* yang bersifat *Stres Appraisal (Harm/Loss)*, *Trainee Sales Officer* akan menganggap tuntutan pekerjaan dapat menjadi sesuatu yang memberatkan, sehingga apabila tuntutan pekerjaan tersebut tidak tercapai akan menimbulkan stres kerja dengan derajat yang tinggi. Gejala-gejala stres akan terlihat jika *Trainee Sales Officer* memiliki *belief Stres Appraisal (Harm/Loss)*.

Menurut Stephen Robbins tidak cukup kuat apabila stres kerja hanya dilihat dari satu kategori simptom saja, tetapi harus dilihat dari ketiga kategori simptom yaitu respon fisiologis, respon psikologis dan respon perilaku. Setiap *Trainee Sales Officer* memiliki ketiga jenis respon ini, namun respon yang dimunculkan dapat berbeda-beda dari setiap *Trainee Sales Officer*. Respon fisiologis terjadi saat adanya perubahan keseimbangan sistem biokimiawi individu, dimana *Trainee Sales Officer* akan mengalami rasa lelah, nafas dan detak jantung yang meningkat, berkeringat, dan teraktivasinya sistem saraf simpatik dalam tubuhnya saat menghadapi stimulus-stimulus penyebab stres kerja dalam lingkungan pekerjaan, misalnya berkeringat

saat harus menemui klien. Respon psikologis terjadi saat adanya perubahan dalam pemikiran, emosi, atau kecenderungan bertindak, dimana individu merasakan adanya hambatan dalam berpikir, suasana hati atau perasaan yang tidak nyaman, dan kecenderungan bertindak untuk menghindari atau menjauhi sumber stres kerja, misalnya *Trainee Sales Officer* merasa cemas atau banyak melakukan kesalahan ketika ada dalam tekanan mencapai target dari atasan apalagi tenggang waktu sudah hampir berakhir. Respon perilaku terlihat dari perilaku dan tindakan individu yang ditampilkan oleh para *Trainee Sales Officer* ketika berhadapan dengan tuntutan-tuntutan yang dianggap sebagai stres kerja, misalnya ketika mereka merasa sudah tidak ada harapan mencapai target, mereka akan merokok berlebihan dalam lingkungan kerja, menjadi tidak berselera makan dan susah tidur. Namun apabila *Trainee Sales Officer* memiliki respon stres kerja (respon fisiologis, respon psikologis, dan respon tingkah laku), bukan berarti *Trainee Sales Officer* tersebut mengalami stres kerja, karena bisa saja respon tersebut muncul disebabkan oleh faktor-faktor lain. Hal tersebut harus diperhatikan kembali secara lebih mendalam dan menyeluruh dari ketiga respon stres kerja.

Berdasarkan uraian diatas, maka secara skematis kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:



1.6. Asumsi

1. Terdapat tiga sumber potensial stres kerja (stresor) yang dapat mempengaruhi pekerjaan *Trainee Sales Officer* di Bank “X” Bandung yaitu, faktor individu, faktor lingkungan dan faktor organisasi.
2. *Cognitive appraisal* yang dilakukan *Trainee Sales Officer* di Bank “X” Bandung adalah penilaian *Trainee Sales Officer* terhadap stres potensial yang bisa berbeda antar *Trainee Sales Officer*.
3. *Cognitive appraisal* mempengaruhi penghayatan *Trainee Sales Officer* terhadap stres kerja.
4. Terdapat tiga hasil *cognitive appraisal* yang dapat dimunculkan para *Trainee Sales Officer* di Bank “X” Bandung, yaitu *Irrelevant*, *Benign-positive*, dan *Stress Appraisal (Harm/Loss)*.
5. Stres kerja akan memunculkan 3 respon dalam diri individu, yaitu gejala fisiologis, psikologis, dan perilaku. Ketiga respon in dapat digunakan untuk mengukur derajat stres kerja.
6. Para *Trainee Sales Officer* di Bank “X” Bandung dapat memiliki derajat stres kerja yang tinggi maupun rendah.
7. Para *Trainee Sales Officer* di Bank “X” Bandung yang memiliki derajat stres kerja yang tinggi ataupun rendah harus diperhatikan kembali secara lebih mendalam dan menyeluruh dari ketiga respon stres kerja, yaitu respon fisiologis, psikologis, dan perilaku.