

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi informasi telah mengubah pandangan orang terhadap dunia investasi. Investasi tidak hanya dianggap sebagai salah satu komponen penunjang kegiatan bisnis, tetapi telah menjadi komoditi bisnis itu sendiri. Inovasi dan diversifikasi bidang-bidang investasi telah mampu membuka kesempatan seluas-luasnya bagi setiap orang untuk berinvestasi, tidak terbatas pada pihak-pihak yang memiliki kapital yang besar saja. Contohnya, PT. X sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan keuangan dan investasi bagi investor lokal maupun asing di bidang transaksi Valuta Asing (*Foreign Exchange*), Indeks Saham (*Stock Index*), dan Komoditi Emas (*Gold*) ini memungkinkan pihak yang hanya memiliki kapital sebesar tiga puluh juta rupiah untuk dapat berinvestasi pada perusahaan tersebut.

PT. X memiliki legalitas di bawah pengawasan BAPPEBTI (Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi) dan merupakan anggota BBJ (Bursa Berjangka Jakarta) sekaligus anggota KBI (Kliring Berjangka Indonesia). Dengan latar belakang pengalaman yang matang dalam bisnis bursa berjangka dan memiliki hubungan internasional dengan pusat-pusat keuangan dunia, serta didukung sumber daya manusia yang profesional, PT. X berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah dalam mengelola investasinya, (*Company Profile PT. X*).

Para nasabah dapat membeli saham-saham perusahaan publik melalui jasa perantara perdagangan saham yang ditawarkan PT. X. Jasa perantara perdagangan tersebut pada PT. X biasa disebut sebagai *Financial Consultant* (FC). *Financial Consultant* PT. X memiliki dua tugas utama, yaitu *marketing* dan *trading*. Tugas yang harus ditempuh dalam *marketing* atau biasa *financial consultant* sebut juga dengan istilah *prospecting* adalah *financial consultant* berusaha mencari calon investor yang bersedia menginvestasikan uangnya pada perusahaan. Setelah mendapatkan investor, *Financial Consultant* PT. X akan melakukan *trading*. *Trading* adalah transaksi jual beli saham. Sebelum bertransaksi, *financial consultant* harus melakukan analisis pasar lebih dahulu agar mereka dapat mengambil keputusan dengan tepat mengenai waktu pembelian dan penjualan sesuai dengan prinsip transaksi, yaitu *buy on low–sell on high*, sehingga transaksi tersebut memperoleh keuntungan.

Menurut pendapat beberapa orang *Financial Consultant* PT. X yang sudah berpengalaman, semakin besar jumlah uang yang diinvestasikan, maka peluang investor untuk memperoleh keuntungan pun akan semakin besar karena dengan jumlah uang yang besar, maka *financial consultant* akan lebih leluasa dalam menentukan strategi yang digunakan dalam *trading*. Sedangkan jika jumlah uang sedikit, *financial consultant* tidak mempunyai banyak pilihan mengenai strategi yang digunakan dalam *trading* dan mereka harus lebih hati-hati dalam mengatur *management risk* dengan cara menggunakan sistem stop/limit. Dengan demikian, dalam melakukan *trading financial consultant* tidak dapat mengambil keputusan begitu saja tanpa memiliki keterampilan yang memadai. Untuk itu, perusahaan

memberikan pelatihan terlebih dahulu selama tiga minggu kepada *Financial Consultant* PT. X yang mereka rekrut. Pelatihan tersebut meliputi, penjelasan mengenai *product knowledge* yang diperdagangkan di PT. X, metode perdagangan yang digunakan berikut penjelasan mengenai istilah-istilah yang dipergunakan dalam perdagangan, cara perhitungan untung/rugi, metode analisis pasar, dan juga tahap-tahap *prospecting*. Selain itu, diadakan pula simulasi tentang cara berkomunikasi dengan calon investor, cara untuk mempresentasikan produk yang ditawarkan, dan isi percakapan dengan *dealing* (perantara antara *financial consultant* dengan pasar) dalam melakukan *trading*.

Disamping keterampilan yang dimiliki, terdapat faktor-faktor yang dapat mendukung keberhasilan *Financial Consultant* PT. X. Faktor yang terdapat dalam diri *financial consultant* salah satunya adalah kemampuan berkomunikasi yang baik. Selain itu, penampilan fisik juga dapat menunjang mereka untuk menarik perhatian dan meyakinkan calon investor terhadap produk yang ditawarkan perusahaan. Sedangkan faktor dari luar diri *financial consultant* yang dapat menunjang keberhasilan antara lain, seorang *financial consultant* yang memiliki jangkauan relasi sosial yang luas serta adanya dukungan yang diberikan oleh keluarga dan teman dapat mendukung keberhasilan *financial consultant* dalam mendapatkan investor untuk perusahaan.

Pada perusahaan investasi, produk yang ditawarkan kepada calon investor adalah berupa jasa. Produk tersebut tidak dapat dilihat, disentuh, dan dirasakan secara langsung oleh investor. Manfaatnya baru dapat dirasakan apabila uang yang diinvestasikannya telah berhasil memperoleh keuntungan. Namun, karena

kondisi perekonomian yang tidak menentu, situasi politik dan keamanan suatu negara, serta naik turunnya nilai tukar mata uang yang tidak terduga membuat investor harus siap menanggung resiko untuk mengalami kerugian berupa kehilangan sejumlah uang yang diinvestasikannya. Oleh karena itu, banyak orang yang tidak bersedia mengambil resiko untuk menginvestasikan uangnya pada perusahaan tersebut, walaupun sebenarnya mereka mempunyai banyak uang, (*Financial Consultant PT. X*). Disamping itu, semakin banyaknya perusahaan sejenis yang didirikan di Indonesia menyebabkan persaingan bisnis dalam bidang pialang berjangka menjadi semakin ketat. Menurut *Marketing Manager PT. X*, hal diatas menyebabkan *Financial Consultant PT. X* dituntut untuk berupaya lebih keras dalam meyakinkan calon investor bahwa dengan mekanisme perdagangan yang digunakan perusahaan, serta dikelola oleh manajemen dan staf yang berpengalaman mereka akan berusaha untuk memaksimalkan keuntungan dan meminimalisasikan kerugian bagi para investor. Dengan demikian, calon investor akan tertarik dan benar-benar mengerti keuntungan berinvestasi di perusahaan tersebut.

Dalam menjalankan pekerjaan sebagai *Financial Consultant PT. X* tentunya mereka sering menghadapi hambatan baik hambatan yang datang dari dalam diri maupun hambatan yang datang dari luar diri. Hambatan dari dalam diri yang sering dihadapi antara lain, *financial consultant* merasa kesulitan untuk memahami karakter investor, malas menghubungi calon investor, sulit untuk mempertahankan rutinitas *marketing*, dan kesulitan dalam membuat keputusan ketika akan membeli atau menjual saat melakukan *trading*. Sedangkan yang

merupakan hambatan dari luar diri yang sering dihadapi *Financial Consultant* PT. X, diantaranya kesulitan untuk mendapatkan *name list* yang potensial untuk menjadi calon investor, kesulitan menghubungi calon investor untuk membuat janji pertemuan, fasilitas perusahaan yang kurang memadai, dan kepercayaan masyarakat yang rendah terhadap perusahaan pialang berjangka. Untuk melalui hambatan diatas supaya *Financial Consultant* PT. X menghasilkan produktivitas kerja yang optimal, maka faktor internal paling mendasar yang perlu dimiliki oleh *financial consultant* saat berhadapan dengan situasi yang menyulitkan seperti halnya dalam proses *marketing dan trading* adalah keyakinan bahwa dirinya memiliki kemampuan untuk menghadapi kendala dalam pencapaian tujuan, yang disebut dengan *self-efficacy*, (**Bandura, 2002**). Keyakinan akan kemampuan diri yang dimiliki setiap *financial consultant* akan mempengaruhi perilaku mereka dalam menjalankan tugasnya, hal itu juga akan turut menentukan seberapa baik kinerja yang dapat mereka tampilkan.

Berdasarkan survey awal yang dilakukan kepada 15 *Financial Consultant* PT. X, menunjukkan bahwa dalam tahap *prospecting* mencari *name list*, 80.0% merasa yakin bahwa dengan memiliki jangkauan relasi sosial yang luas dirinya bisa mendapatkan *name list* tidak hanya dari keluarga, teman, dan tetangga, tetapi dari berbagai sumber yang ada di sekitar komunitas mereka, seperti kolega, organisasi, dan sebagainya. Sedangkan 20.0% merasa tidak yakin bahwa dirinya bisa mendapatkan *name list* yang banyak dikarenakan jangkauan relasi mereka yang terbatas. Dalam mencari *name list* mereka biasanya hanya mengandalkan keluarga atau teman yang mau memberikan informasi mengenai orang-orang yang

berpotensi untuk menjadi calon investor bahkan bila mereka sudah kehabisan *name list*, kadang-kadang ada rekan sesama *financial consultant* yang sedang mempunyai banyak *name list* memberikan sebagian *name list*-nya begitu saja kepada mereka atau membuat kesepakatan untuk berbagi komisi bila dari sejumlah *name-list* yang diberikan terdapat orang yang bersedia untuk berinvestasi (*closing*).

Dalam tahap menghubungi calon investor untuk membuat janji pertemuan, 46.67% *Financial Consultant* PT. X merasa yakin bahwa dari sejumlah orang dalam *name list* yang dapat mereka hubungi pasti ada satu atau beberapa orang yang mau mengadakan pertemuan untuk mendengarkan presentasi mengenai produk yang akan ditawarkan. Meskipun saat dihubungi mereka mengatakan sedang sibuk, *financial consultant* diatas akan berusaha menghubungi mereka kembali sampai mendapatkan waktu luang untuk mengadakan pertemuan. Sedangkan 53.33% lainnya merasa tidak yakin bahwa orang-orang yang ada dalam *name list*-nya dapat dihubungi dan mau mengadakan pertemuan untuk mendengarkan presentasi mereka. Hal tersebut dikarenakan nomor yang mereka miliki pada umumnya adalah nomor telepon rumah dimana pada waktu mereka hubungi orang-orang tersebut biasanya sedang bekerja dan walaupun *financial consultant* mempunyai nomor telepon selular-nya, orang yang dihubungi sering mengatakan bahwa mereka sedang sibuk dan meminta untuk menghubunginya kembali di lain waktu. Apabila demikian *financial consultant* tersebut merasa malas untuk menghubunginya kembali.

Ketika mengadakan pertemuan untuk mempresentasikan produk yang ditawarkan perusahaan, 73.33% *Financial Consultant* PT. X merasa yakin bahwa dirinya dapat mempresentasikan produk perusahaan yang terdiri dari *Foreign Exchange (FOREX)*, *Stock Index*, dan *Commodity (Gold)* dengan baik. Sehari atau beberapa hari sebelum pertemuan tersebut mereka akan mempersiapkan diri untuk mempelajari *product knowledge* karena mereka yakin jika menguasai *product knowledge* dengan baik akan mempermudah mereka dalam meyakinkan calon investor untuk menginvestasikan dananya. Sedangkan 26.67% *Financial Consultant* PT. X merasa tidak yakin bahwa dirinya dapat mempresentasikan produk perusahaan dengan baik. Meskipun sudah berusaha untuk menguasai *product knowledge* dengan baik, tetapi mereka masih merasa kurang percaya diri dan *nervous* saat berhadapan langsung dengan calon investor, sehingga mereka sering lupa mengenai *point-point* penting yang akan disampaikan kepada calon investor. Hal tersebut juga terkadang membuat mereka merasa cemas dan stres disaat menjelang waktu pertemuan dengan calon investor. Oleh karena itu, mereka biasanya akan meminta bantuan *Marketing Manager* untuk presentasi dan jika mereka sedang sibuk, *financial consultant* tersebut akan meminta rekan kerja yang lebih berpengalaman untuk menemani dan membantu mereka saat presentasi.

Pada saat menghubungi kembali calon investor untuk *follow up*, 60.0% *Financial Consultant* PT. X merasa yakin bahwa dengan kemauan yang kuat dan juga kesabaran untuk terus melakukan *follow up* kepada calon investor, mereka akan berhasil menarik calon investor untuk menginvestasikan dananya walaupun

ketika mereka mempresentasikan produknya, calon investor tersebut tidak terlalu antusias untuk berinvestasi, tetapi mereka tetap berusaha mencoba untuk melakukan *follow up* karena menurut mereka jika di-*follow up* terus-menerus siapa tahu calon investor tersebut akhirnya tertarik dan sepakat untuk berinvestasi (*closing*). Sedangkan 40.0% *Financial Consultant* PT. X merasa tidak yakin untuk melakukan *follow up* kepada calon investor yang pada saat presentasi tidak begitu terlihat tertarik untuk berinvestasi. Pada *financial consultant* diatas, apabila setelah beberapa kali mencoba menghubungi calon investor untuk *follow up* dan mereka tidak berhasil dihubungi atau calon investor mengatakan bahwa dirinya sedang sibuk dan meminta mereka untuk menghubunginya di lain waktu, *financial consultant* tersebut biasanya tidak berusaha untuk menghubungi kembali. Mereka akan menyerah dan mencoba untuk mencari *prospect* yang baru.

Dalam melakukan *trading*, 66.67% *Financial Consultant* PT. X merasa yakin bahwa dengan mempelajari teknik analisis secara sungguh-sungguh, kemauan untuk belajar dan meminta pendapat dari *financial consultant* yang lebih berpengalaman, serta terus mengikuti perkembangan informasi (berita), akan membantu mereka dalam membuat keputusan mengenai kapan harus membeli (*buy on low*) dan kapan harus menjual (*sell on high*), sehingga mereka bisa berhasil memperoleh *profit* (keuntungan) bagi investornya. Meski terdapat kejadian dimana *financial consultant* tersebut mengalami *loss* (kerugian) dan mendapatkan *complaint* dari investor, mereka kemudian tidak menjadi stres dan berputus asa, tetapi mereka akan berusaha untuk memperbaiki diri agar tidak melakukan kesalahan yang sama.

Sedangkan 33.33% *financial consultant* lainnya merasa tidak yakin dirinya dapat membuat keputusan dengan tepat mengenai kapan harus membeli (*buy on low*) dan kapan harus menjual (*sell on high*). Walaupun mereka telah berusaha untuk mempelajari teknik analisis dan juga belajar dari *financial consultant* yang lebih berpengalaman, mereka tetap merasa kurang percaya diri dalam mengambil keputusan saat *trading*. Apalagi jika *financial consultant* tersebut pernah mengalami kegagalan (kerugian) pada saat *trading* sebelumnya dan menyebabkan investor marah kepadanya, sehingga mereka merasa stres dan takut untuk melakukan *trading* di hari berikutnya. Oleh karena itu, pada *financial consultant* tersebut lebih memilih untuk bekerja sama dan membuat kesepakatan untuk berbagi komisi dengan rekan yang dianggap lebih “handal” dalam melakukan *trading*.

Melihat gejala-gejala diatas *Financial Consultant* PT. X yang merasa yakin terhadap kemampuan dirinya mencirikan bahwa *financial consultant* tersebut mempunyai *self-efficacy* yang tinggi. *Financial consultant* dengan *self-efficacy* yang tinggi akan menganggap situasi yang sulit sebagai tantangan yang harus diatasi dan bukan sebagai ancaman atau sesuatu yang harus dihindari. Mereka meningkatkan dan mempertahankan usaha mereka pada saat menghadapi hambatan dalam menjalankan pekerjaan. Usaha yang penuh keyakinan tersebut akan mengurangi stres dan menurunkan kerentanan terhadap depresi. (Bandura, 2002). Sedangkan *Financial Consultant* PT. X yang merasa tidak yakin terhadap kemampuan dirinya mencirikan bahwa *financial consultant* tersebut mempunyai *self-efficacy* yang rendah. *Financial consultant* dengan *self-efficacy* yang rendah

akan cenderung menghindari situasi yang sulit dan memandang situasi tersebut sebagai sesuatu yang mengancam. Mereka menurunkan usahanya dan cepat menyerah saat menghadapi kesulitan. Mereka mudah terkena stres dan depresi. **(Bandura, 2002).**

Berdasarkan data yang diperoleh dari survey awal yang telah dilakukan menunjukkan bahwa para *Financial Consultant* PT. X memiliki derajat yang bervariasi dalam keyakinan akan kemampuan diri untuk mengatur tingkah laku dalam menghadapi berbagai kendala pekerjaan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian studi deskriptif mengenai *self-efficacy* pada *Financial Consultant* Perusahaan Pialang Berjangka PT. X Bandung.

1.2 Identifikasi Masalah

Bagaimana gambaran *self-efficacy* pada *Financial Consultant* Perusahaan Pialang Berjangka PT. X Bandung?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini ialah untuk memperoleh gambaran mengenai *self-efficacy* pada *Financial Consultant* Perusahaan Pialang Berjangka PT. X Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui gambaran tentang derajat *self-efficacy* dan kaitannya dengan faktor-faktor yang

melatarbelakanginya pada *Financial Consultant* Perusahaan Pialang Berjangka PT. X Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Ilmiah

- a. Memberi informasi bagi ilmu Psikologi Industri dan Organisasi dalam rangka memperdalam pengetahuan tentang *self-efficacy* pada *Financial Consultant* Perusahaan Pialang Berjangka.
- b. Memberi informasi bagi penelitian selanjutnya khususnya yang berhubungan dengan *self-efficacy* dalam setting kerja atau organisasi.

1.4.2 Kegunaan Praktis

- a. Memberi informasi bagi perusahaan dan atasan agar dapat mengetahui gambaran derajat *self-efficacy* para *Financial Consultant* PT. X Bandung guna mendapatkan hasil kerja yang lebih optimal.
- b. Memberi informasi bagi para *Financial Consultant* PT. X Bandung agar dapat lebih mengenal sumber-sumber *self-efficacy* dalam dirinya sehingga dapat meningkatkan kinerja.

1.5 Kerangka Pemikiran

Pada masa dewasa awal, individu yang berada dalam tahap perkembangan tersebut mulai memasuki dunia kerja, (**Santrock, 2002**) Dari sekian banyak jenis pekerjaan, salah satunya adalah menjadi *Financial Consultant* pada Perusahaan

Pialang Berjangka dan PT. X merupakan salah satu perusahaan pialang berjangka di Indonesia yang memberikan pelayanan jasa keuangan dan investasi bagi investor lokal maupun asing untuk dapat membeli saham-saham perusahaan publik melalui jasa perantara perdagangan saham yang ditawarkan PT. X. Jasa perantara perdagangan tersebut pada PT. X biasa disebut FC (*Financial Consultant*). *Financial Consultant* PT. X memiliki dua tugas utama, yaitu *marketing* dan *trading*. *Marketing* adalah suatu proses sosial yang didalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan secara bebas mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain, (Kotler, 2000).

Tugas yang dijalankan *Financial Consultant* PT. X dalam *marketing* adalah mendapatkan investor yang bersedia menginvestasikan uangnya pada perusahaan dimana mereka bekerja sejumlah minimal tiga puluh juta rupiah. Langkah-langkah yang harus mereka tempuh dalam mendapatkan investor (*prospecting*) adalah mencari daftar nama calon investor (*name list*), kemudian menghubungi calon investor untuk membuat janji pertemuan (*appointment*), mengadakan pertemuan dimana dalam pertemuan tersebut mereka harus mempresentasikan produk perusahaan yang terdiri dari *Foreign Exchange (FOREX)*, *Stock Index*, dan *Commodity*, beberapa hari kemudian mereka akan menghubungi kembali calon investor untuk *follow up*, dan jika calon investor tertarik untuk berinvestasi, mereka diminta datang ke PT. X untuk mengikuti simulasi, terakhir apabila calon investor menyetujui dan memenuhi semua persyaratan administrasi, maka dilakukan *closing*. Setelah itu, *financial consultant* akan melakukan *trading*.

Trading adalah transaksi jual beli saham. Sebelum melakukan transaksi, *financial consultant* harus terlebih dahulu melakukan analisis pasar agar dapat mengambil keputusan dengan tepat mengenai waktu pembelian dan penjualan saham, sehingga transaksi tersebut memperoleh keuntungan (*profit*). Saat melakukan *trading*, *financial consultant* dapat mengambil keputusan sendiri apabila investor memberikan tanggung jawab penuh (*full authority*) kepada mereka, namun jika investor tidak memberi otoritas penuh, sebelum mengambil keputusan *financial consultant* harus menghubungi investor terlebih dahulu untuk meminta persetujuan supaya apabila transaksi yang dilakukan mengakibatkan kerugian (*loss*), *financial consultant* tidak sepenuhnya disalahkan.

Untuk mencapai keberhasilan dalam menjalankan pekerjaan sebagai *Financial Consultant* PT. X tidaklah mudah karena mereka seringkali dihadapkan pada hambatan internal dan eksternal, seperti kesulitan mencari calon investor yang kiranya memiliki dan bersedia menginvestasikan uang dalam jumlah besar, kesulitan untuk menghubungi atau menemui calon investor, kesulitan dalam menghadapi calon investor yang kurang kooperatif, dan jika *trading* mengalami kerugian *financial consultant* seringkali mendapat *complaint* dari investor, maka untuk dapat mencapai produktivitas kerja yang optimal dipengaruhi oleh variabel individual, meliputi motivasi kerja, sikap kerja, karakter kepribadian, sistem nilai, minat dan kemampuan, usia, pengalaman kerja, latar belakang pendidikan dan variabel situasional, yaitu metode kerja, kondisi kerja, kebijakan perusahaan, (McCormick, 1979). Selain itu, mereka juga harus memiliki keyakinan akan kemampuan diri dalam mengatur dan melaksanakan sumber-sumber dari tindakan

yang dibutuhkan untuk mengatur situasi-situasi yang prospektif, yang disebut *self-efficacy*, (Bandura, 2002).

Self-efficacy menentukan saat seseorang merasa, berpikir, memotivasi diri, dan bertindak laku. Dalam situasi kerja, derajat *self-efficacy* yang dimiliki seorang *Financial Consultant* PT. X akan mempengaruhi tingkah lakunya dalam hal menentukan pilihan yang berkaitan dengan pekerjaannya, seperti menentukan target kerja. *Self-efficacy* juga mempengaruhi seberapa besar usaha seorang *financial consultant* untuk melaksanakan keputusan yang telah dibuatnya, menentukan seberapa lama dirinya dapat bertahan menghadapi rintangan-rintangan yang mungkin muncul kemudian, *self-efficacy* pada diri seorang *financial consultant* juga berpengaruh terhadap penghayatan perasaan yang dialaminya berkenaan dengan hal-hal diatas. Tingkah laku yang ditampilkan oleh *Financial Consultant* PT. X akan menentukan hasil kerja yang dapat mereka capai, (Bandura, 2002).

Financial Consultant PT. X yang memiliki keyakinan tinggi terhadap kemampuan dirinya akan menganggap tugas yang sulit sebagai tantangan yang harus diatasi, bukan sebagai suatu rintangan atau ancaman yang harus dihindari. Mereka juga akan lebih mudah mengatasi masalah serta meningkatkan dan mempertahankan usaha mereka pada saat menghadapi kegagalan. Semakin tinggi penghayatan mereka terhadap *self-efficacy*, maka semakin baik pula fungsi yang dijalankan dalam pekerjaan. Sebaliknya, *Financial Consultant* PT. X dengan penghayatan keyakinan yang rendah akan kemampuan dirinya, ketika dihadapkan pada tugas yang sulit, akan terpaku pada kelemahan diri dan rintangan-rintangan

yang mereka hadapi. Selain itu, mereka juga akan mudah menyerah dalam menghadapi kesulitan tersebut.

Self-efficacy tersebut dibentuk oleh empat sumber utama. Sumber yang pertama ialah *mastery experience*, yaitu pengalaman bahwa *Financial Consultant* PT. X mampu menguasai keterampilan tertentu. Pengalaman yang pernah dialami oleh seorang *financial consultant* sangat efektif untuk menciptakan penghayatan mengenai *efficacy*. Sebagai contoh, seorang *financial consultant* yang sering mengalami keberhasilan dalam membuat janji pertemuan dengan calon investor dan sering mendapatkan keuntungan dalam melakukan *trading* akan membangun keyakinan terhadap *self-efficacy* mereka. Akan tetapi pengalaman lain, seperti penolakan dari calon investor untuk menanamkan saham pada perusahaan dan sering mengalami kerugian dalam melakukan *trading* dapat menghambat *self-efficacy* mereka, terutama bila kegagalan terjadi sebelum *Financial Consultant* PT. X. membentuk penghayatan *efficacy* secara mantap.

Sumber pengaruh yang kedua ialah *vicarious experiences*, yaitu pengalaman yang dapat diamati dari seorang model sosial. Pengaruh dari model sosial ini akan semakin kuat jika model sosial yang diamati memiliki banyak kesamaan dengan dirinya. Misalnya saja, jika seorang *Financial Consultant* PT. X melihat rekan yang mempunyai kecerdasan dan keterampilan persuasi yang sama dengannya sudah lebih dulu berhasil mendapatkan seorang investor dan sering mendapatkan keuntungan dalam *trading*. Melihat orang lain yang serupa meraih sukses akan meningkatkan *self-efficacy* *Financial Consultant* PT. X bahwa ia juga memiliki kemampuan untuk mencapai kesuksesan yang sama. Berbeda jika *Financial*

Consultant PT. X melihat rekan yang memiliki kecerdasan dan keterampilan persuasi yang sama dengannya meskipun telah berusaha keras, namun setelah sekian lama belum juga berhasil mendapatkan satu orang pun investor atau setelah mendapatkan investor mereka sering mengalami kerugian dalam *trading*. Hal ini akan menurunkan *self-efficacy*-nya karena apabila *Financial Consultant* PT. X mengamati kegagalan rekannya dalam menjalankan tugas meski telah berusaha keras, maka ia akan merasa bahwa dirinya pun tidak memiliki kemampuan untuk menyelesaikan tugas yang sama.

Sumber pengaruh yang ketiga ialah *verbal/social persuasion*, yaitu menguatkan keyakinan bahwa *Financial Consultant* PT. X mempunyai hal-hal yang dibutuhkan untuk berhasil yang kemudian dapat membentuk suatu keyakinan pada diri mereka. Jika *Financial Consultant* PT. X mendapat persuasi secara verbal oleh atasan atau rekan kerjanya bahwa mereka mampu untuk menjalankan suatu tugas tertentu, mereka akan memiliki keyakinan yang lebih kuat pada kemampuannya dan cenderung akan meningkatkan usahanya untuk menyelesaikan tugas tersebut. Tidak demikian jika *Financial Consultant* PT. X diberi masukan oleh rekan kerjanya bahwa mereka tidak mampu untuk menjalankan tugas tersebut. *Financial consultant* yang dipersuasi bahwa mereka kurang mampu, cenderung akan menghindari tugas-tugas yang menantang dan mudah menyerah bila menghadapi kesulitan.

Sumber yang terakhir ialah *physiological and affective states*, yaitu *Financial Consultant* PT. X menginterpretasikan keadaan fisik (sakit, lelah) dan keadaan emosional (stres, tegang) mereka sebagai tanda-tanda kerentanan

terhadap hasil kerja yang tidak memuaskan. Sebagian *financial consultant* bergantung pada keadaan fisik dan keadaan emosional dalam menilai kemampuan diri sendiri. Seorang *Financial Consultant* PT. X yang sedang dalam kondisi tubuh prima akan merasa yakin bahwa dirinya mampu menjalankan pekerjaannya secara optimal. Berbeda jika seorang *financial consultant* yang sedang dalam kondisi sakit menginterpretasikan bahwa dirinya tidak akan mampu menjalankan pekerjaan secara optimal karena kemampuannya untuk bekerja sedang mengalami penurunan. Suasana hati (*mood*) juga dapat mempengaruhi penilaian *financial consultant* terhadap *personal efficacy*-nya. Jika suasana hati mereka dalam keadaan semangat bekerja untuk mengejar target, maka *mood positive* tersebut dapat memperkuat *perceived self-efficacy*, yaitu *belief financial consultant* mengenai kemampuan mereka untuk menghasilkan efek. Berbeda jika mereka sedang dalam keadaan *bad mood* ketika menjalankan pekerjaannya, *mood negative* tersebut dapat menurunkan *perceived self-efficacy*.

Keempat sumber pengaruh utama tersebut merupakan kumpulan informasi bagi *Financial Consultant* PT. X yang akan diolah melalui pemrosesan secara kognitif untuk membentuk *self-efficacy belief*. Informasi yang disampaikan melalui keempat sumber tersebut relevan untuk melakukan penilaian terhadap kemampuan diri, dan akan menjadi instruktif atau menggerakkan tingkah laku jika melalui pemrosesan secara kognitif terhadap informasi *efficacy* yang telah diperoleh. Oleh karena itu, informasi tersebut akan diseleksi, ditimbang, dan diintegrasikan ke dalam penilaian *self-efficacy*. Pengalaman yang telah diproses

secara kognitif tersebut akan menentukan derajat *self-efficacy Financial Consultant PT. X*.

Setelah *self-efficacy belief* terbentuk, maka *belief*, yaitu keyakinan yang mengarahkan tingkah laku akan diproses oleh empat proses utama yang akan mempengaruhi fungsi *Financial Consultant PT. X*. Proses yang pertama adalah proses kognitif. Kebanyakan tindakan pada awalnya diatur dalam pikiran. *Belief Financial Consultant PT. X* mengenai bentuk *efficacy* yang dimiliki membentuk tipe *anticipatory scenario* yang mereka bentuk dan latih. *Financial consultant* yang mempunyai penghayatan terhadap *efficacy* yang tinggi, melihat situasi sebagai kesempatan. Mereka membayangkan skenario keberhasilan yang memberikan tuntunan positif dan dukungan untuk pelaksanaan pencapaian. Oleh karena itu, pada *Financial Consultant PT. X* dengan *self-efficacy* tinggi dapat dilihat dalam tingkah laku mereka yang merasa tertantang dalam menjalankan tugasnya dan berkomitmen terhadap tujuan yang akan dicapai. *Financial consultant* tersebut akan menentukan target bahwa dirinya harus bisa mendapatkan minimal satu orang investor dalam jangka waktu tertentu, menentukan keuntungan yang harus diperoleh dari trading yang dilakukannya.

Sedangkan *Financial Consultant PT. X* yang mempunyai penghayatan terhadap *efficacy* yang rendah, membentuk situasi yang tidak pasti sebagai sesuatu yang beresiko dan membayangkan skenario kegagalan. Oleh karena itu, dalam tingkah lakunya *financial consultant* yang mempunyai penghayatan terhadap *efficacy* yang rendah akan memiliki aspirasi rendah dan komitmen yang lemah terhadap tujuan yang telah mereka tetapkan. Mereka hanya mengandalkan teman

atau saudara yang mau memberi informasi mengenai orang-orang yang berpotensi untuk menjadi calon investor bukan berusaha sendiri mencari calon-calon investor tersebut, mereka tidak menentukan target mengenai jumlah investor yang harus mereka dapatkan dalam jangka waktu tertentu, dan mereka juga tidak menentukan keuntungan yang harus diperoleh dari trading yang dilakukannya.

Kemudian terdapat proses motivasional. Kebanyakan motivasi manusia dibentuk secara kognitif. *Financial Consultant* PT. X memotivasi diri dan mengarahkan antisipasi tindakan dengan melatih pemikiran-pemikiran sebelum melakukan sesuatu (*forethought*), kemudian membentuk *belief* mengenai apa yang dapat mereka lakukan, mengantisipasi hasil positif dan negatif yang mungkin diperoleh dari tujuan yang berbeda. Untuk memperoleh tujuan tersebut diperlukan motivasi pada diri *financial consultant* dalam usahanya menjalankan keputusan yang telah dibuat dan mereka juga diharuskan untuk mempertahankan usahanya tersebut di saat menghadapi banyak hambatan. Apabila mereka tidak mempertahankan usahanya, maka hambatan-hambatan tersebut tidak akan bisa dilalui. Semakin tinggi penghayatan *efficacy*, maka semakin besar usaha, ketekunan, dan daya tahannya.

Financial Consultant PT. X dengan *self-efficacy* tinggi mengartikan kegagalan sebagai usaha yang kurang. Oleh karena itu, dalam tingkah lakunya ketika dihadapkan pada rintangan dan kegagalan, mereka yang mempunyai keyakinan kuat pada kemampuan akan menunjukkan usaha yang lebih besar dengan cara meningkatkan dan juga mempertahankan usahanya tersebut. Misalnya, saat melakukan tugas *marketing*, mereka berusaha mencari orang-orang

yang berpotensi untuk menjadi investor dari berbagai sumber (seperti teman, kenalan, saudara, organisasi, dan sebagainya), berusaha menghubungi calon investor di kantor atau di rumahnya, berusaha untuk menemui calon investor, dan walaupun calon investor tersebut sulit untuk ditemui, mereka tidak mudah menyerah dan terus berusaha menghubungi calon investor untuk mengadakan pertemuan. Dalam melakukan *trading*, jika *financial consultant* sering mengalami kerugian, mereka akan berusaha untuk lebih giat belajar dari *financial consultant* yang lebih berpengalaman dan juga mempelajari teknik analisis lebih mendalam.

Sebaliknya, *Financial Consultant* PT. X dengan *self-efficacy* rendah mengartikan kegagalan disebabkan pada kemampuan yang kurang. Oleh karena itu, ketika dihadapkan pada situasi yang sulit, mereka terpaku pada kelemahan-kelemahan mereka dan hambatan-hambatan yang akan mereka hadapi, serta kemungkinan hasil yang tidak menyenangkan dibandingkan berkonsentrasi pada usahanya untuk mencapai sukses, sehingga *financial consultant* yang ragu akan kemampuan mereka akan menurunkan usahanya dan cepat menyerah dalam menghadapi kesulitan. Dalam menjalankan tugas sebagai *marketing*, mereka hanya mengandalkan teman atau saudaranya yang mau memberi informasi tentang orang-orang yang berpotensi menjadi calon investor daripada berusaha mencari sendiri dari berbagai sumber yang memungkinkan, tidak berusaha untuk menghubungi kembali calon investor jika mereka tidak berada di tempat, dan jika calon investor sulit untuk dihubungi atau ditemui, mereka akan mudah menyerah. Begitu pula dalam melakukan *trading*, jika *financial consultant* sering mengalami kerugian, mereka tidak berusaha untuk belajar dari *financial consultant* yang lebih

berpengalaman dan juga mempelajari teknik analisis lebih mendalam, melainkan mereka akan menyerah dan menganggap bahwa dirinya memang tidak mampu melakukannya.

Proses yang lainnya adalah proses afektif, yaitu proses meregulasi keadaan emosional dan pengungkapan alasan dari reaksi emosional. *Perceived self-efficacy Financial Consultant PT. X* memainkan peranan penting dalam *anxiety arousal* untuk melakukan pengendalian terhadap penyebab stres atau *stressor*. Ketika *financial consultant* dihadapkan pada rintangan atau kegagalan mereka akan mempunyai berbagai macam penghayatan, seperti cemas, kecewa, stres, dan depresi. Pengendalian terhadap situasi diatas akan tergantung dari *self-efficacy Financial Consultant PT. X*. *Financial consultant* dengan *self-efficacy* tinggi yakin bahwa dirinya dapat mengendalikan ancaman, pada diri mereka tidak mengalami pola pikiran yang mengganggu, sehingga mereka mengalami *anxiety arousal* yang rendah. Oleh karena itu, keyakinan mereka akan menurunkan kerentanan terhadap stres atau depresi. Misalnya, walaupun mereka sulit untuk menghubungi atau menemui calon investor, dan ketika mereka berkali-kali mengalami kegagalan untuk merekrut calon investor setelah sekian lama melakukan pendekatan, mereka tidak mudah stres atau ketika mereka sering mengalami kerugian dalam jumlah besar saat trading mereka tidak mengalami depresi.

Berbeda dengan *Financial Consultant PT. X* yang tidak yakin akan kemampuan mereka dalam mengendalikan keadaan yang mengancam, mengalami *anxiety arousal* yang tinggi. Mereka memandang aspek-aspek dalam lingkungan

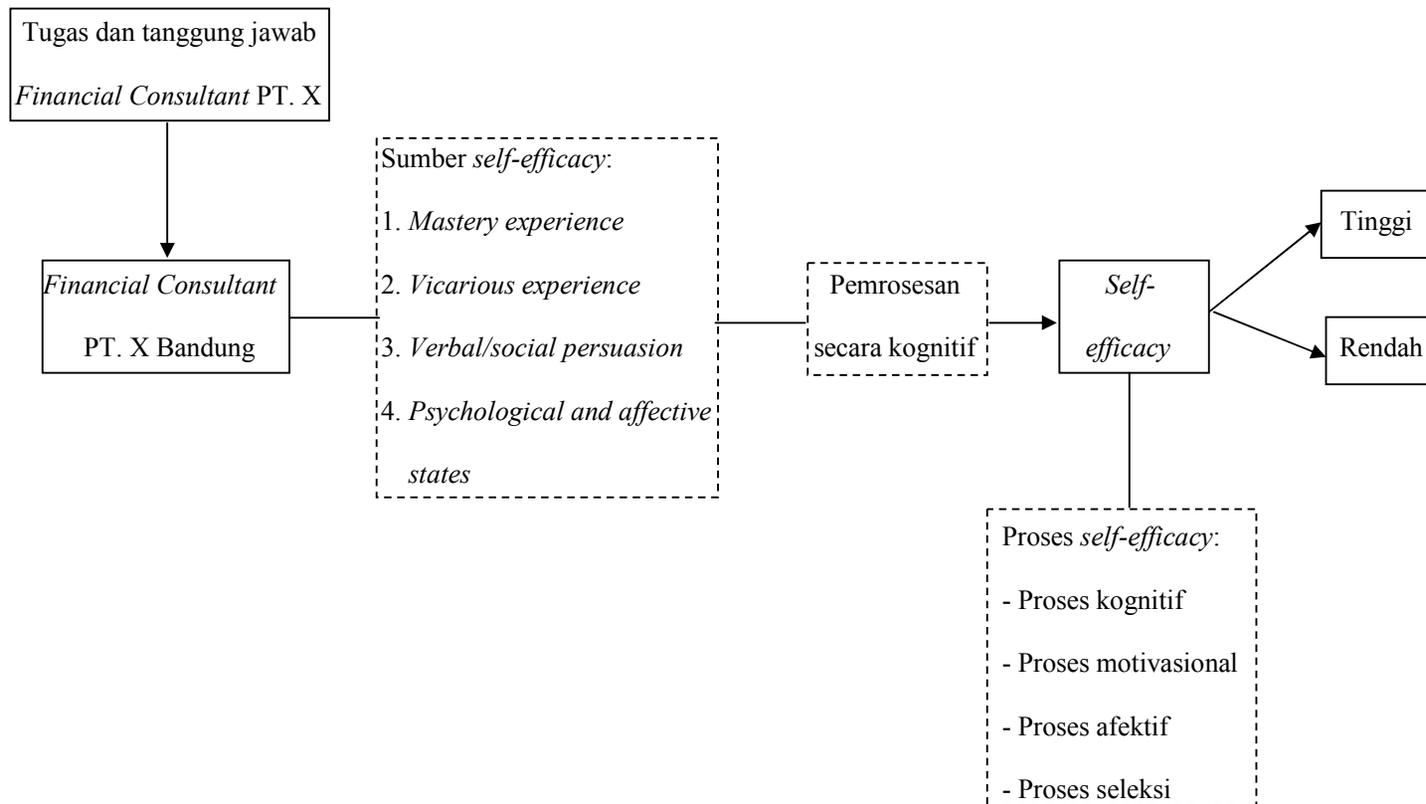
mereka penuh dengan bahaya, membesar-besarkan derajat dari ancaman yang mungkin terjadi dan cemas pada hal-hal yang sesungguhnya jarang terjadi. Oleh karena itu mereka akan mudah mengalami stres dan depresi, seperti ketika *financial consultant* berhadapan dengan calon investor yang kurang kooperatif, maka mereka akan mudah merasa stres atau jika *financial consultant* sering mengalami kerugian saat *trading*, sehingga mendapatkan complaint dari investor, mereka akan mudah mengalami depresi.

Proses berikutnya adalah seleksi. *Belief* terhadap *personal efficacy* dapat berperan besar dalam membentuk arah kehidupan dengan mempengaruhi tipe aktivitas dan lingkungan yang mereka pilih. *Financial Consultant* PT. X akan menghindari aktivitas dan situasi yang mereka yakini di luar kemampuannya. Mereka lebih mudah melakukan aktivitas dan memilih situasi yang mereka nilai mampu untuk menanganinya. *Financial Consultant* PT. X dengan *self-efficacy* tinggi akan memandang aktivitas menantang sebagai sesuatu yang dapat mereka lakukan. Oleh karena itu, dalam tingkah lakunya mereka akan menentukan target dengan tingkat kesulitan yang tinggi, sehingga mereka akan lebih tertantang dan melakukan usaha yang lebih kuat dalam memenuhi targetnya. *Financial Consultant* PT. X memilih untuk mengejar calon investor yang berpotensi untuk menanamkan investasi dalam jumlah besar walaupun calon investor tersebut sulit ditemui karena kesibukannya yang tinggi dan dalam melakukan trading mereka berani mengambil resiko untuk menentukan batasan angka yang tinggi agar dapat memperoleh keuntungan besar.

Sebaliknya, *Financial Consultant* PT. X dengan *self-efficacy* rendah akan memandang aktivitas menantang sebagai sesuatu yang tidak dapat mereka lakukan. Oleh karena itu, mereka akan menentukan target dengan tingkat kesulitan yang lebih rendah. *Financial Consultant* PT. X lebih memilih untuk mengejar calon investor yang lebih mudah untuk ditemui walaupun mereka tahu bahwa calon investor tersebut tidak terlalu berpotensi untuk berinvestasi dalam jumlah besar dan dalam melakukan trading mereka akan menentukan limit yang rendah untuk menghindari resiko mengalami kerugian.

Dari penjelasan diatas dapat dilihat bahwa dalam menjalankan tugas sebagai *Financial Consultant* PT. X, terdapat empat macam sumber yang akan membentuk *belief self-efficacy*, kemudian sumber tersebut akan diproses melalui empat proses utama. Hasil dari proses tersebut akan nampak dari tingkah laku yang menggambarkan ciri-ciri derajat *self-efficacy Financial Consultant* PT. X.

Skema kerangka pemikiran adalah sebagai berikut :



Bagan 1.1 Skema Kerangka Pemikiran

1.6 Asumsi Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, peneliti mempunyai asumsi bahwa:

1. *Mastery experience, vicarious experience, verbal/social persuasion, dan physiological and affective states* yang merupakan sumber informasi bagi *Financial Consultant* PT. X akan diolah secara kognitif sehingga semakin positif pemaknaan *financial consultant* terhadap sumber-sumber yang dimiliki, semakin tinggi pula derajat *self-efficacy* yang dihayati *Financial Consultant* PT. X Bandung.
2. Setelah *self-efficacy belief* terbentuk, maka *belief* tersebut akan diproses melalui empat proses utama, yaitu proses kognitif, motivational, afektif, dan seleksi. Hasil dari proses tersebut akan nampak dari tingkah laku yang menunjukkan ciri-ciri derajat *self-efficacy Financial Consultant* PT. X Bandung.
3. *Financial Consultant* PT. X memiliki derajat *self-efficacy* tinggi apabila mereka yakin dapat memilih *goal* yang menantang dalam menjalankan pekerjaannya, yakin dapat berusaha semaksimal mungkin untuk mencapai *goal*-nya, yakin dapat bertahan meskipun menghadapi hambatan, dan yakin dapat mengatasi stres dan kecemasan ketika mengalami kegagalan. *Financial Consultant* PT. X memiliki derajat *self-efficacy* rendah apabila mereka tidak yakin dapat memilih *goal* yang menantang dalam menjalankan pekerjaannya, tidak yakin dapat berusaha semaksimal mungkin untuk mencapai *goal*-nya, tidak yakin dapat bertahan ketika menghadapi hambatan, dan tidak yakin dapat mengatasi stres dan kecemasan ketika mengalami kegagalan.