

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Memasuki era globalisasi, pertumbuhan ekonomi khususnya di Indonesia mengalami kemajuan yang cukup pesat. Salah satu perusahaan jasa yang sedang berkembang di Indonesia adalah perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang asuransi. Selama tahun 2007, total pendapatan premi asuransi jiwa berhasil membukukan Rp. 48,5 Triliun bertumbuh mantap dari Rp. 27,5 Triliun pada periode yang sama di tahun 2006 (www.kompas.com, 16 Oktober 2008).

Perusahaan asuransi merupakan perusahaan jasa yang didirikan untuk membantu seseorang untuk menginvestasikan uangnya dalam bentuk polis atau yang diperuntukkan membantu seseorang dalam pelimpahan resiko yang dialaminya dengan perjanjian yang telah disepakati antara orang tersebut dengan perusahaan asuransi (*Basic Agency Course*, 2006). Asuransi merupakan pertanggungjawaban atau perjanjian antara dua pihak, pihak yang satu akan memberikan sejumlah uang kepada pihak kedua sebagai penggantian terhadap suatu hal (misalnya pendidikan, kecelakaan) yang berlaku sesuai dengan perjanjian dan pihak kedua akan membayar iuran pertanggungjawaban tersebut (Kamus Umum Bahasa Indonesia, 1976).

Salah satu contoh perusahaan asuransi swasta yang sedang berkembang pesat di Indonesia adalah PT “X”. Asuransi “X” adalah perusahaan penyedia layanan jasa keuangan internasional terkemuka yang menyediakan berbagai macam produk dan layanan proteksi serta pengelolaan kekayaan untuk nasabahnya, baik individu maupun korporasi. Sejak mulai beroperasi di tahun 1865 di Montreal, Kanada, Asuransi “X” telah meluaskan jaringan operasionalnya ke berbagai negara di seluruh dunia, di antaranya Kanada, Amerika Serikat, Inggris, Irlandia, Hong Kong, Filipina, Jepang, Indonesia, India, Cina, dan Bermuda. Hadir di Indonesia sejak tahun 1995, pada awalnya Asuransi “X” merupakan perusahaan Join Venture dengan Modern Group, dinamakan Modern Sun Life. Namun sejak mengalami krisis moneter tahun 1998, 95% saham menjadi milik Sun Life Kanada dan 5% milik Parahyangan Griya Nusa. Asuransi “X” Indonesia terus berupaya melakukan perkembangan dan peningkatan sebagai bentuk komitmennya terhadap layanan nasabah dan menyediakan berbagai rangkaian produk keuangan untuk masyarakat Indonesia. Total aset Asuransi “X” Indonesia per 31 Desember 2008 telah mencapai Rp 2,62 triliun (Laporan Tahunan Unit Link, 2009)

Berdasarkan hasil wawancara dengan *district manager* asuransi “X”, jumlah agen asuransi “X” di Bandung sampai bulan agustus 2008 mencapai 150 orang. Terdapat tiga tugas utama seorang agen yaitu aktivitas, belajar dan target. Aktivitas berarti seorang agen harus menjalankan kegiatan rutinnnya sebagai seorang karyawan yaitu datang ke

kantor dan sebagai seorang agen yang memasarkan polis asuransi, tugas utamanya adalah menjual polis. Seorang agen akan mampu menjual polis jika ia menghubungi klien dan melakukan *prospecting* hingga akhirnya klien membeli polis yang agen tawarkan. Selanjutnya, yang dimaksud dengan belajar adalah seorang agen harus mau belajar, baik dari kegagalan, masukan dari rekan kerja maupun dari atasan. Terakhir, seorang agen harus memiliki target tersendiri di luar target yang ditetapkan perusahaan. Seorang agen diharapkan akan meningkatkan motivasinya ketika telah berhasil mencapai target sehingga akan mendapatkan *reward* dari perusahaan.

Menurut *district manager* asuransi “X”, target yang dibebankan pada seorang agen tidaklah berat bahkan dapat dikatakan sangat membantu agen dalam hal penjualan polis untuk mencapai target. Perusahaan asuransi “X” hanya mengharuskan seorang agen untuk melakukan transaksi penjualan polis asuransi minimal 1 selama 3 bulan pertama dan jika sampai pada bulan ke-4 agen tersebut belum mencapai target, maka seorang supervisor akan ditugaskan untuk mendampingi agen tersebut untuk membantu mengatasi masalah yang mungkin dihadapi oleh agen dalam hal penjualan polis.

Untuk mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan tersebut, dibutuhkan suatu keyakinan yang disebut *self efficacy*. Menurut Bandura (2002), *self efficacy* adalah keyakinan individu akan kemampuan yang dimilikinya untuk melakukan suatu tugas dan menghadapi hambatan

guna mencapai suatu tujuan. Menurut Bandura, ada empat aspek yang berpengaruh terhadap kekuatan *self efficacy* seseorang yaitu *Mastery experience* (pengalaman keberhasilan di masa lalu), *Vicarious Experience* (mengamati keberhasilan rekan kerja atau atasan dalam mengatasi hambatan atau tugas), *Verbal Persuasion* (*feedback* evaluatif dari atasan), dan *Physiological & affective states* (keyakinan mengenai kondisi fisik dan emosional).

Untuk mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan, ada suatu situasi yang cukup sulit untuk diantisipasi oleh agen, misalkan keadaan calon pembeli atau keadaan prospek, yang menyebabkan mereka tidak dapat mengendalikan situasi yang mengancam dirinya yang pada akhirnya memicu stres.

Secara umum, stres didefinisikan sebagai “suatu tanggapan penyesuaian, diperantarai oleh perbedaan-perbedaan individual dan atau proses-proses psikologis, akibat dari setiap tindakan, situasi, atau peristiwa yang menetapkan permintaan psikologis dan atau fisik berlebihan kepada seseorang” (Ivancevich dan Matesson dalam Luthans, 1995 : 297). Definisi diatas difokuskan pada keadaan lingkungan sebagai sumber potensial dari stres. Adapun yang menjadi *stressor* dalam pekerjaan adalah lingkungan fisik (seperti cahaya ruangan, suara), individu itu sendiri (seperti beban kerja yang berlebihan, kondisi kerja, konflik peran), kelompok (seperti relasi yang kurang baik dengan rekan kerja, bawahan

dan atasan), organisasional (seperti struktur organisasi yang kurang baik dalam penjabaran tugas, tidak ada kebijakan khusus).

Menurut Luthans (1995), terdapat beberapa faktor yang menyebabkan stres dalam bekerja yaitu *extraorganizational stressors* yang berasal dari luar lingkungan organisasi, *organizational stressors* yang berasal dari dalam lingkungan organisasi, *individual stressors* berasal dari dalam diri individu, dan *group stressors* yang berasal dari kelompok. Adapun gejala perilaku yang muncul ketika seorang karyawan mengalami stres berupa keluhan gangguan fisik, gangguan psikologis dan gangguan tingkah laku.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 10 orang agen asuransi “X” mengenai keluhan yang dialami, didapat data sebanyak 4 orang (40%) menampilkan gejala keluhan fisik berupa sakit kepala dan badan terasa pegal-pegal ketika menawarkan polis kepada klien. Ketika peneliti menanyakan lebih lanjut, mereka mengatakan hal itu terjadi karena rumah klien yang cukup jauh dan kegiatan lain yang dijalankan oleh agen seperti ada yang menjadi dosen, pelatih tenis meja dan juga altet. Lebih lanjut para agen mengatakan bahwa keluhan fisik yang mereka alami berdampak pada keyakinan mereka untuk menjual polis. Agen menjelaskan bahwa mereka menjadi kurang yakin untuk melakukan *prospecting* pada klien untuk menjual polis mereka ketika mengalami pegal-pegal.

Terdapat 4 orang (40%) agen yang menyatakan bahwa mereka mengalami gangguan psikis seperti pesimis akan kemampuan yang

dimilikinya sehingga agen tersebut mengalami kesulitan untuk memilih target dan melakukan *prospecting* pada klien. Saat peneliti melakukan konfirmasi lebih lanjut pada agen, mereka mengatakan bahwa mereka telah mengalami beberapa kali penolakan/pembatalan dari klien untuk memberi polis asuransi sehingga mereka merasa putus asa karena jumlah klien/koneksi yang mereka anggap berpotensi untuk membeli polis asuransi ternyata membatalkan niatnya. Agen menjelaskan bahwa kebanyakan klien membatalkan niat untuk membeli polis yang ditawarkan karena kebutuhan keluarga yang lebih mendesak dan tidak mendapatkan ijin dari suami/istri. Hal-hal seperti penolakan dan pembatalan tersebut membuat agen kurang memiliki keyakinan diri untuk menjual polis asuransi selanjutnya sehingga terkadang mereka membutuhkan bimbingan dari *supervisor* mereka untuk mengetahui langkah apa yang selanjutnya dapat agen lakukan terutama untuk meningkatkan keyakinan diri mereka.

Sebanyak 2 orang (20%) memiliki keluhan dalam perilaku bekerja. Agen mengatakan bahwa mereka mengalami kesulitan untuk membuat suatu rencana kerja/*planning* ketika diberikan target oleh perusahaan. Hal ini membuat mereka merasa tidak yakin diri bahkan untuk datang ke kantor setiap harinya. Mereka mengalami kesulitan tersebut lebih dikarenakan kesibukan/aktivitas lain selain menjadi agen seperti menjadi seorang dosen atau pelatih, mahasiswa, karyawan swasta. Kesibukan lain inilah yang membuat agen mengalami kesulitan untuk melakukan *prospecting* pada klien.

Berdasarkan data diatas, *self efficacy* merupakan faktor internal yang perlu dikembangkan oleh para agen asuransi “X” dalam menunjang keberhasilan mereka dalam melakukan pekerjaannya. Dalam asuransi “X”, perilaku yang ditampilkan oleh agen asuransi yang memiliki *self efficacy* tinggi adalah menghadapi segala macam hambatan dan menganggap situasi sulit sebagai suatu tantangan yang harus dihadapi dan diatasi, bukan untuk dihindari. Mereka akan meningkatkan usaha pada saat menghadapi hambatan dalam pekerjaannya. Seiring dengan meningkatnya keyakinan dalam diri akan menurunkan derajat stres yang mereka alami. Para agen akan optimis dalam mengerjakan pekerjaannya. Sebaliknya, perilaku yang ditampilkan oleh agen asuransi “X” yang memiliki *self efficacy* rendah adalah menghindari situasi yang sulit dan memandang situasi tersebut sebagai suatu ancaman. Mereka akan menurunkan usahanya dengan cepat dan menyerah saat menghadapi kesulitan sehingga akan meningkatkan kerentanan mereka dalam menghadapi stres.

Berdasarkan fenomena-fenomena yang diuraikan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian mengenai hubungan antara *self efficacy* dan stres kerja pada agen Asuransi “X” di Bandung.

1.2 Identifikasi Masalah

Seberapa erat hubungan antara *self efficacy* dan derajat stres kerja pada agen asuransi “X” di Bandung.

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran *self efficacy* dan derajat stres kerja pada agen asuransi “X” di Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa erat hubungan *self efficacy* dan derajat stres kerja pada agen asuransi “X” di Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Ilmiah

- a) Untuk memberikan sumbangan dalam ilmu Psikologi Industri dan Organisasi yang dapat menjadi bahan informasi utama mengenai hubungan *self efficacy* dan derajat stres kerja pada karyawan yang bekerja dalam bidang marketing.
- b) Sebagai masukan bagi peneliti lain secara khusus bidang psikologi industri dan organisasi untuk melakukan penelitian atau membahas lebih lanjut mengenai *self efficacy* dan stres kerja pada karyawan.

- c) Sebagai sumber referensi bagi mahasiswa yang ingin mengetahui tentang *self efficacy* dan stres kerja terutama pada karyawan.

1.4.2. Kegunaan Praktis

- a) Memberikan gambaran pada perusahaan mengenai hubungan antara *self efficacy* dengan stres kerja untuk ditindaklanjuti oleh perusahaan dalam bentuk pelatihan
- b) Sebagai bahan untuk informasi mengenai *self efficacy* dan stres yang dialami oleh karyawan untuk melakukan evaluasi diri dalam meningkatkan kinerjanya

1.5 Kerangka Pemikiran

Sebagai perusahaan yang mandiri, Asuransi “X” membutuhkan karyawan yang potensial dan kompeten dibidangnya sebagai salah satu faktor produksi yang penting untuk dapat bersaing dan memperkuat posisinya dalam persaingan dengan kompetitor serta membangun landasan yang kokoh bagi pertumbuhan bisnisnya. Menurut *District Manager* asuransi “X”, terdapat 3 tugas utama seorang agen yaitu aktivitas (datang ke kantor dan melakukan *prospecting* sampai akhirnya klien membeli polis yang ia tawarkan), belajar (seorang agen harus mau belajar, baik dari kegagalan, masukan dari rekan kerja maupun dari atasan) dan target (memiliki target sendiri diluar target perusahaan).

Menurut *District Manager* asuransi “X”, selain memiliki kompetensi dan keahlian, karyawan juga dituntut untuk memiliki keyakinan akan kemampuan yang dimilikinya untuk mendukung pelaksanaan tugas yang dibebankan oleh perusahaan dan untuk mengatasi berbagai hambatan dalam pekerjaan agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Keyakinan akan kemampuan diri ini lebih dikenal dengan *self efficacy*.

Menurut Bandura (2002), *self efficacy* adalah suatu proses kognitif yang mempengaruhi motivasi seseorang dalam berperilaku. Ada empat aspek yang mempengaruhi *self efficacy* yaitu *Mastery Experience*, *Vicarious Experience*, *Verbal Persuasion*, dan *Physiological and Affective States*. *Mastery Experience* lebih menekankan pada karyawan yang merasa bahwa pengalaman keberhasilan dalam bekerja di masa lalu akan meningkatkan rasa percaya diri mereka dalam melakukan pekerjaannya. Ada karyawan yang dapat meningkatkan keyakinan dirinya dengan mengamati bagaimana atasan atau rekan kerjanya berhasil atau mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan baik walaupun dalam situasi yang menekan (*Vicarious Experience*), bahkan ada karyawan yang hanya dengan feedback dari atasan saja sudah dapat meningkatkan keyakinan dirinya (*Verbal Persuasion*). *Physiological and Affective States* menekankan pada situasi pekerjaan yang menekan yang dapat mempengaruhi keyakinan diri karyawan dalam melakukan tugas-tugasnya.

Dalam diri karyawan, keempat sumber *self efficacy* (*Mastery Experience, Vicarious Experience, Verbal Persuasion, dan Physiological and Affective States*) tersebut akan diproses sehingga setiap karyawan akan memiliki tingkat *self efficacy* yang berbeda-beda tergantung dari bagaimana seorang karyawan menghayati sumber-sumber informasi yang diperoleh. Karyawan dapat memilih sumber *self efficacy* mana yang paling berharga untuk dirinya dan menjadikan pengalaman tersebut sebagai keyakinan dirinya untuk bertindak menjalankan tugas-tugasnya.

Selain keempat aspek di atas, *self efficacy* pada karyawan juga dipengaruhi oleh beberapa faktor lain seperti usia, lamanya bekerja di suatu perusahaan, jenis kelamin, dan status marital. (Bandura, 1997) Tingkat *Self efficacy* seseorang akan semakin tinggi seiring dengan bertambahnya usia dan lamanya seorang karyawan bekerja di perusahaan yang lebih dipengaruhi oleh pengalaman dalam hidupnya ketika berhadapan dengan situasi atau keadaan yang serupa. Ketika seorang karyawan menghadapi suatu masalah dalam pekerjaannya, maka keluarganya, dalam hal ini suami dan anak, diharapkan akan memberikan dukungan (*support*) kepada karyawan sehingga *self efficacy*-nya pun diharapkan akan meningkat yang berpengaruh pada pekerjaan. Jenis kelamin yang berpengaruh pada *self efficacy* tergantung pada jenis pekerjaannya sebagai contoh untuk mempromosikan atau sales suatu produk lebih banyak dilakukan oleh wanita.

Self Efficacy yang kuat dalam diri akan membuat karyawan memiliki keyakinan dengan pilihan yang dibuat, seberapa besar usaha yang dikeluarkan, seberapa tahan dalam menghadapi rintangan dan kegagalan, stres atau depresif yang dialami dalam menanggulangi tuntutan dari pekerjaan, prestasi yang berhasil dicapai (Bandura, 1997).

Self efficacy yang kuat ini dapat terlihat dari perilakunya dalam bekerja seperti tidak menunda-nunda pekerjaan, membuat strategi untuk mengatasi masalah dan memperlihatkan performa kerja yang baik. Mereka akan menyelesaikan setiap tugas yang berat dengan usaha semaksimal mungkin dan mampu membuat keputusan dengan cepat. Selain itu mereka juga mampu merumuskan target kerja yang ingin dicapainya dengan jelas, mampu berkonsentrasi penuh dalam pekerjaan, menyelesaikan tugas dengan tepat waktu dan tanpa kesalahan, dan mampu mengendalikan situasi kerja dalam perusahaan, maka toleransi terhadap stresnya pun akan mengalami peningkatan dan karyawan tidak mudah mengalami gejala gangguan fisik, psikologis maupun tingkah laku yang akan berdampak pada performa maupun hasil kerjanya. Karyawan dengan *self efficacy* yang tinggi akan memiliki keyakinan untuk menetapkan target penjualan yang menantang bagi diri mereka sendiri dan memelihara komitmen yang kuat atas target penjualan tersebut. Target penjualan yang menantang bukan hanya target penjualan yang ditetapkan oleh perusahaan tetapi bisa juga target pribadi karyawan yang diikuti oleh usaha maksimal untuk menjual *polis* asuransi yang ditargetkan oleh perusahaan.

Sementara itu, karyawan yang *self efficacy*-nya lemah akan memperlihatkan sikap yang kurang berusaha keras dalam bekerja karena merasa pesimistis akan kemampuan yang dimilikinya. Selain itu, ia juga cenderung memilih target dengan kesulitan yang rendah disertai usaha yang kurang dalam memenuhi target penjualan, dan tugas yang berat akan dirasakan sebagai suatu beban yang tidak mungkin dapat diatasinya dan menjadi suatu ancaman bagi dirinya.

Dalam perilaku kerjanya, karyawan yang *self efficacy*-nya lemah kurang memiliki daya juang dan usaha, mengalami kesulitan dalam membuat rencana kerja, sulit untuk bekerja sama dengan rekan kerja maupun *customer*, dan membutuhkan waktu yang cukup lama untuk dapat kembali bangkit setelah mengalami suatu kegagalan, sehingga mereka tidak dapat menyelesaikan tugasnya dengan baik karena merasa tertekan dengan kesulitan dan hambatan yang ia hadapi dan juga sulit untuk berkonsentrasi pada pekerjaannya.

Ketika seorang agen mengalami kesulitan dan hambatan yang berakibat pada kinerjanya di perusahaan dan pada akhirnya menimbulkan stres pada saat mengerjakan pekerjaannya seperti kesulitan untuk memenuhi target perusahaan dalam menjual polis asuransi. Untuk mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan, ada suatu situasi yang cukup sulit untuk diantisipasi oleh agen, misalkan keadaan calon pembeli atau keadaan prospek, yang menyebabkan mereka tidak dapat mengendalikan situasi yang mengancam dirinya yang pada akhirnya

memicu stres dalam pekerjaannya. Stres dapat terjadi jika seseorang menghadapi tuntutan yang melampaui batas kemampuan yang dimilikinya untuk melakukan penyesuaian diri terhadap pekerjaannya. Hal ini berarti bahwa kondisi stres terjadi bila terdapat kesenjangan antara tuntutan dan kemampuan.

Menurut Luthans (1995), stres kerja dapat didefinisikan sebagai salah satu respon adaptif terhadap situasi eksternal yang berpengaruh pada terjadinya gangguan kesehatan, psikologis, dan gangguan tingkah laku dari anggota organisasi. Stres kerja dapat disebabkan oleh empat macam faktor yaitu *Extraorganizational Stressors*, *Organizational Stressors*, *Individual Stressors*, dan *Group Stressors*.

Extraorganizational Stressors, misalnya situasi dalam keluarga seperti ada anggota keluarga yang sedang sakit, krisis ekonomi dalam keluarga, terjadi pertengkaran, hubungan suami istri atau anak yang kurang harmonis, dapat menjadi salah satu faktor penyebab munculnya stres pada karyawan. *Organizational Stressors*, berasal dari luar diri individu yang bersangkutan terutama lingkungan pekerjaan yang berpengaruh terhadap munculnya stres pada karyawan Asuransi X, seperti tuntutan dari perusahaan agar karyawan dapat mencapai target yang telah ditetapkan, beban pekerjaan yang berlebih, hubungan dengan rekan kerja yang kurang harmonis.

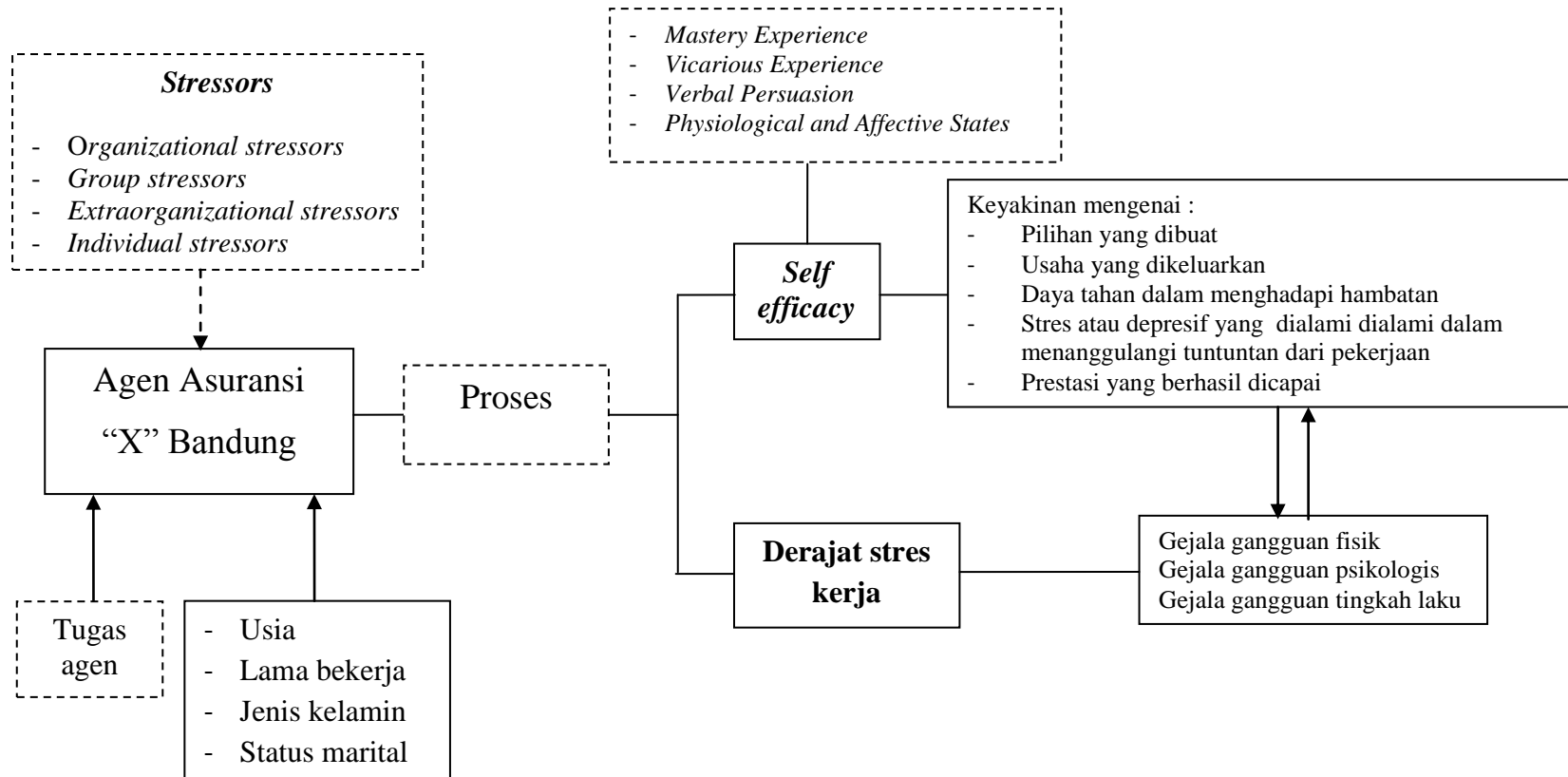
Individual Stressors yaitu *role conflict*, *ambiguity*, disposisi individu seperti pola kepribadian tipe A dan tipe B, kontrol personal,

learned helplessness, *self efficacy* dan daya tahan psikologis mungkin saja mempengaruhi tingkat stres yang dialami seseorang. Karyawan dengan pola kepribadian tipe A berpotensi mengalami stres atau tegang pada saat bekerja, memiliki dorongan yang besar untuk bersaing, ambisius dan agresif dalam melakukan pekerjaan dibandingkan dengan pola kepribadian tipe B yang kurang peduli dengan waktu, sabar, tidak mempunyai beban dan tidak pernah terburu-buru.

Group Stressors yaitu kurang terpadunya kelompok dan dukungan sosial diantara sesama karyawan dalam satu divisi. Misalnya pada divisi marketing, karena adanya persaingan diantara para karyawan untuk mendapatkan calon *customer*. Lalu pada divisi administratif terjadi kerjasama dan komunikasi yang kurang dalam menyusun berbagai laporan di perusahaan. Hal-hal tersebut di atas dapat membuat rasa tidak aman dan memunculkan sikap tidak percaya diantara karyawan sehingga situasi tersebut dinilai sebagai situasi yang dapat menimbulkan stres.

Rasa tidak aman dan sikap tidak percaya ini akan memberikan penilaian yang negatif terhadap *stressor* yang dialami sehingga memungkinkan toleransi terhadap stressnya akan menurun yang berarti akan meningkatkan derajat stressnya yang akan berpengaruh terhadap kondisi fisik karyawan seperti sakit kepala, tekanan darah meningkat atau bahkan menurunnya sistem kekebalan tubuh. Gejala psikologis yang akan terlihat seperti mengalami kecemasan yang berlebihan, mudah marah, cepat bosan, sulit untuk berkonsentrasi penuh terhadap suatu pekerjaan

atau tugas dan sulit untuk mengambil keputusan karena mempertimbangkan banyak hal. Tingkah laku yang muncul dapat berupa kesulitan untuk istirahat atau tidur, membutuhkan waktu yang cukup lama dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan, absen dan *turn over*.



Bagan 1.1. Skema Kerangka Pemikiran

1.6 ASUMSI PENELITIAN

- a) Tugas/pekerjaan sebagai seorang agen yang dituntut untuk dapat memenuhi target penjualan yang telah ditetapkan oleh perusahaan merupakan suatu situasi menekan (*stressful*)
- b) *Self Efficacy* yang berbeda-beda pada tiap orang menentukan tingkat keyakinan akan kemampuan untuk melakukan suatu tugas/pekerjaan
- c) Derajat stres kerja seorang agen dapat dilihat melalui gejala gangguan yang muncul pada karyawan melalui gangguan fisik, gangguan psikologis dan gangguan tingkah laku
- d) Keyakinan akan kemampuan yang dimiliki oleh seorang agen untuk melakukan tugas/pekerjaan membantu agen dapat mengatasi tuntutan dari pekerjaan

1.7 HIPOTESIS PENELITIAN

Terdapat hubungan antara *self efficacy* dan derajat stres kerja pada agen Asuransi “X” di Bandung