**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang**

Di era globalisasi sekarang ini, persaingan dalam dunia usaha menjadi ketat. Organisasi yang tidak dapat menjawab tantangan tersebut, dapat dipastikan semakin lama akan semakin terancam kelangsungan hidupnya. Sumber daya manusia merupakan hal yang penting untuk diperhatikan, karena sumber daya manusia merupakan asset yang menentukan maju mundurnya suatu organisasi.

Sumber daya manusia menentukan keberhasilan organisasi perusahaan. Sumber daya manusia yang dimiliki tidak berkualitas maka dapat menghambat tujuan dari perusahaan, dengan demikian karyawan dituntut untuk meningkatkan kualitas kerja agar tidak tersingkir dari perusahaan. Dengan demikian karyawan harus bekerja secara efektif dan berkompetisi dengan karyawan lainnya untuk mencapai target yang telah ditentukan perusahaan.

Karyawan bagian pemasaran bertugas untuk menciptakan, menawarkan, dan mempertukarkan produk yang bernilai kepada pihak lain (Kotler, 1997). Tuntutan pekerjaan yang dirasa oleh para karyawan pemasaran terlalu berat, pada akhirnya dapat membuat karyawan menjadi cemas (Fajar,2011).

Hurlock (1994) mengemukakan bahwa kecemasan adalah suatu pikiran tentang keadaan yang tidak menyenangkan yang ditandai dengan adanya kekhawatiran, rasa tidak tenang disertai perasaan tidak berdaya karena merasa tidak menemui pemecahan terhadap masalah yang sedang dihadapi. Kecemasan bisa menimbulkan masalah yang memberi pengaruh negatif terhadap kemampuan seseorang untuk bekerja secara efektif (Yayasan Harapan Permata Hati Kita, 2003).

Menurut Leary (Nurlaila, 2011) kecemasan adalah respon individu terhadap situasi-situasi yang menakutkan akibat dari sesuatu yang ingin dicapai agar berhasil. Kecemasan merupakan rasa yang muncul terkait dengan bahaya, termasuk adanya keinginan untuk terlepas dan terhindar dari bahaya akibat ancaman ketika berhadapan dengan kondisi yang tidak menyenangkan (Lazarus, 1976).

Kecemasan dapat terjadi di lingkungan kerja, seperti di perusahaan. Para karyawan dituntut untuk meningkatkan performansi kerja dengan pemenuhan standar kerja yang harus dicapai bisa menimbulkan kecemasan dengan tingkat yang berbeda-beda (Fajar,2011). Salah satunya adalah kecemasan dalam mencapai target kerja.

Kecemasan dalam mencapai target kerja muncul ketika seorang karyawan berhadapan dengan situasi yang dianggap sulit, menantang, dan mengancam. Kecemasan ini juga timbul ketika individu merasakan perasaan yang manyangkut ketakutan dan keprihatinan mengenai masa mendatang serta konsekuensinya terhadap kegagalan (Chaplin, 2000). Banyak karyawan mengkhawatirkan performansi pada saat bekerja, kekhawatiran mengenai tugas yang harus dicapai dalam masa kerja yang dapat merefleksikan harga diri karyawan tersebut.

Pekerjaan sebagai karyawan pemasaran dapat menimbulkan kecemasan pada pekerjanya (Fajar, 2011). Karyawan pemasaran sebagai ujung tombak perusahaan dituntut agar mampu mengatasi target penjualan per bulan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Permasalahan tersebut tidak terlepas dari hasil kerja karyawan dilihat dari standar kerja yang telah ditetapkan perusahaan (Astuti, 2012).

Kinerja karyawan pemasaran sangat diperlukan, dan merupakan hal penting bagi pemasaran produk di pasaran (Sumitro, dkk, 2009). Kinerja karyawan pemasaran pada perusahaan kendaraan bermotor juga sangat penting, Karyawan dituntut untuk terus meningkatkan penjualan ditengah krisis global yang terjadi saat ini sesuai target yang telah ditetapkan perusahaan. Tuntutan serta tekanan yang ada dapat menyebabkan kecemasan.

Astuti (2012) mengungkapkan bahwa hasil kerja yang dicapai oleh karyawan berbeda-beda, karyawan yang dapat mencapai target penjualan akan diberikan hadiah*,* dan karyawan yang tidak dapat mencapai target penjualan akan diberikan hukuman*.* Khusus pada divisi bagian pemasaran, hadiahdalam bentuk barang beserta insentif berupa uang tunai dan hukuman berupa surat peringatan sampai tiga kali, kemudian terancam dikeluarkan dari perusahaan*.* hadiah dan hukuman diberikan dalam kurun waktu tiap dua sampai tiga bulan bekerja. Oleh karenanya permasalahan-permasalahan tersebut bisa menimbulkan atau mengakibatkan kecemasan pada karyawan pemasaran (Susilowati, 2010).

Hasil survei pada 30 karyawan pemasaran kendaraan bermotor perusahaan X di Makassar menunjukkan bahwa 55% karyawan mengalami kecemasan karena tidak memiliki keyakinan dalam menjalankan tugasnya, diantaranya tidak yakin mampu mencapai target penjualan dalam sebulan, merasa bekerja di bawah tekanan ketika standar target penjualan dinaikkan, merasa takut, gelisah, cemas, serta tertekan ketika tidak mampu mencapai target penjualan dalam sebulan dan merasa malas masuk kantor ketika tidak memenuhi target penjualan.

Data yang diambil terhadap karyawan pemasaran di salah satu perusahan kendaraan bermotor di Makassar menunjukkan adanya gejala-gejala kecemasan. Gejala-gejala tersebut seperti gelisah, takut, panik, sulit berkonsentrasi, frekuensi absensi meningkat, bahkan beberapa dari karyawan tersebut memilih untuk berhenti bekerja dari perusahaan tersebut. Bulan Februari 2012 terdapat 5 orang karyawan pemasaran perusahaan tersebut memilih berhenti bekerja dengan alasan takut tidak mampu mencapai target penjualan mobil, dan tertekan oleh tindakan supervisor, sehingga memilih untuk berhenti bekerja. Mambu (1988) mengatakan kecemasan sebagai bentuk kegelisahan, ketakutan, serta ketegangan yang mengarah pada timbulnya depresi yang terjadi dalam organisasi.

Karyawan yang tidak mampu mencapai target penjualan mobil, mengalami keadaan yang tertekan akibat peningkatan standar kerja serta tuntutan peningkatan target penjualan mobil dengan batas waktu yang ditetapkan oleh perusahaan. Hal tersebut menyebabkan karyawan menjadi takut, gelisah, tegang, cemas, serta panik. Jewell dan Siegall (1998) mengatakan bahwa rasa takut, gelisah, tegang, cemas merupakan gejala-gejala kecemasan dalam pekerjaan karena faktor penyebabnya dari tuntutan pekerjaan, yang menciptakan ketidakseimbangan fisik dan psikis lalu mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan.

Berkaitan dengan kecemasan dalam mencapai target yang disebabkan akibat adanya tekanan, serta tuntutan pencapaian standar kerja yang menimbulkan terjadinya ketegangan, kegelisahan, ketakutan, dan kekhawatiran, maka salah satu faktor yang dapat menimbulkan kecemasan adalah faktor internal yakni dari aspek kepribadian yang disebut dengan efikasi diri (Bandura, 1997). Efikasi diri merupakan keyakinan akan kemampuan individu dalam mengimplementasi tindakan untuk menampilkan kecakapan tertentu dalam mencapai suatu tujuan (Bandura, 1997).

Nawangsari (2001) mengatakan bahwa efikasi diri yang baik dapat mengatasi simptom-simptom kecemasan seperti rasa takut, panik, gelisah, sakit kepala, frekuensi absensi serta depresi. Mulki, dkk (2008) mengatakan bahwa efikasi diri penting dimiliki oleh karyawan guna menampilkan performansi kerja yang maksimal dan menjauhkan karyawan dari perasaan tertekan yang mengakibatkan timbulnya kecemasan.

Beberapa studi yang dilakukan juga menunjukkan bahwa individu dengan efikasi diri yang tinggi bisa bertahan dalam tugas-tugas yang sulit daripada individu dengan efikasi diri yang rendah (Brown & Inouye, 1978; Schunk,1981; serta Weinberg, dkk, 1979; dalam Lan & Gill, 1984). Karyawan yang memiliki keyakinan bisa menyelesaikan tugas dan pekerjaan sampai tuntas maka karyawan cenderung akan menjauhi hal-hal yang membuatnya merasa cemas dan tidak nyaman (Kotler,1997).

Larson dan Daniels (Bakar, dkk, 2011) mengatakan bahwa Individu dengan tingkat efikasi diri yang tinggi akan melihat kecemasan sebagai hal yang menantang, menetapkan tujuan realistis dan membantu untuk memiliki pikiran yang mandiri. Efikasi diri yang tinggi pada karyawan memiliki keteguhan dan ketekunan dalam menghadapi tugas dan pekerjaan yang dianggap sulit, tanpa menghindari atau menunda penyelesaiannya (Lunenberg, 2011).

Efikasi diri hampir sejalan dengan motivasi yang membuat individu yakin bahwa tugas dan pekerjaan bukan dianggap sebagai beban dan tuntutan dalam pekerjaan (Chiaburu & Lindsay, 2008). Efikasi Diri mengacu pada keyakinan individu mengenai kemampuannya untuk memobilisasi motivasi, sumber daya kognitif dan tindakan yang diperlukan agar berhasil melaksanakan tugas tertentu.

Bandura (1997) mengatakan efikasi diri merupakan proses kognitif yang mempengaruhi motivasi seseorang untuk berperilaku. Seberapa baik seseorang dapat menentukan atau memastikan terpenuhinya motif mengarah pada tindakan yang diharapkan sesuai situasi yang dihadapi. Keyakinan akan seluruh kemampuan ini meliputi kepercayaan diri, kemampuan kognitif, dan motivasi untuk bertindak pada situasi yang penuh tekanan. Efikasi diri akan berkembang meningkat sejalan dengan meningkatnya kemampuan dan bertambahnya pengalaman (Adicondro, 2012).

Lee dan Bobko (1994) mengemukakan efikasi diri yang tinggi akan mengembangkan kepribadian yang kuat pada seseorang, tidak mudah terpengaruh oleh situasi yang mengancam sehingga dapat mengurangi kecemasan. Berbeda dengan individu dengan efikasi diri yang rendah, individu tersebut akan cenderung tidak mau berusaha atau tidak menyukai bekerja sama dalam situasi yang sulit dan tingkat kompleksitas yang tinggi. Jex, dkk (2001) menambahkan bahwa keyakinan dan efikasi diri yang rendah dapat menjadi penyebab kecemasan bagi karyawan dalam menghadapi ancaman dalam menyelesaikan tuntutan pekerjaan.

Menurut Bandura (Adicondro, 2012), ketika menghadapi tugas yang menekan, maka keyakinan individu terhadap kemampuannya akan mempengaruhi cara individu dalam bereaksi terhadap situasi yang menekan. Menurut Prakosa (1996) keyakinan terhadap diri sendiri sangat diperlukan oleh karyawan. Keyakinan karyawan akan mengarahkan kepada pemilihan tindakan, pengerahan usaha, serta keuletan individu.

Nurlaila (2011) mengatakan efikasi diri yang mengarahkan individu dalam merasa, berpikir, memotivasi dirinya sendiri dan perilaku yang akan dimunculkan. Efikasi diri mengarahkan individu untuk menghadapi berbagai tantangan dalam kehidupan. Individu dapat memiliki efikasi diri yang tinggi atau rendah. Bandura (1997), individu dengan efikasi diri tinggi akan lebih tekun, sedikit merasa cemas dan tidak mengalami depresi sedangkan individu yang memilki efikasi rendah memiliki keterampilan sosial yang kurang, tanggapan terhadap lingkungan disertai kecemasan, adanya keinginan menghindari interaksi interpersonal serta cenderung lebih depresi.

Bandura (Adicondro, 2012) menyatakan bahwa efikasi diri berguna untuk mengontrol stressor, yang berperan penting dalam timbulnya kecemasan. Individu yang percaya bahwa dirinya mampu mengadakan kontrol terhadap ancaman akan mengalami kecemasan yang rendah. Sebaliknya individu yang percaya bahwa dirinya tidak dapat mengatur ancaman akan mengalami timbulnya kecemasan yang tinggi. Langford dan Reeves (Korzaan, dkk, tanpa tahun) menambahkan bahwa seorang individu dengan tingkat efikasi diri yang tinggi umumnya juga memiliki kemampuan yang tinggi untuk mengendalikan situasi tertentu yang mengancam mental individu yang memicu timbulnya kecemasan.

Berdasarkan hal tersebut di atas maka peneliti ingin menguji hubungan antara efikasi diri dengan kecemasan dalam mencapai target pada karyawan bagian pemasaran kendaraan bermotor di perusahaan X di Makassar.

1. **Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada hubungan antara efikasi diri dengan kecemasan dalam mencapai target pada karyawan bagian pemasaran kendaraan bermotor Perusahaan X di Makassar ?

1. **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang serta rumusan permasalahan penelitian tersebut di atas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara efikasi diri dengan kecemasan dalam mencapai target pada karyawan bagian pemasaran kendaraan bermotor Perusahaan X di Makassar.

1. **Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan bisa dapat memberikan manfaat untuk dijadikan sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi bidang psikologi, khususnya pada bidang industri dan organisasi mengenai hubungan antara efikasi diri dengan kecemasan dalam mencapai target dan implikasinya terhadap kinerja serta prestasi kerja karyawan guna untuk dapat meningkatkan produktivitas kerja dalam perusahaan.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan pada karyawan untuk meningkatkan efikasi diri dalam mengurangi tingkat kecemasan selama bekerja, khususnya bidang pemasaran produk kendaraan bermotor.