

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi semakin pesat yang akan membuat karyawan mengemban tugas semakin berat. Hal tersebut tentunya memerlukan spesifikasi kemampuan dan ketrampilan yang baik agar pekerjaan dapat dilakukan sesuai dengan tujuan yang akan dicapai pada organisasi tersebut. Karyawan merupakan unsur terpenting dalam menentukan maju mundurnya suatu perusahaan. Perusahaan membutuhkan karyawan yang sejalan dengan syarat-syarat yang telah ditentukan dan dapat melaksanakan tugas yang telah diberikan oleh perusahaan. Setiap perusahaan akan terus berupaya untuk meningkatkan produktivitas karyawan dengan tetap menjaga harapan bahwa apapun tujuan dari perusahaan akan tercapai.¹

Dalam kegiatan operasionalnya, perusahaan selalu berupaya melakukan usaha semaksimal mungkin untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Untuk mencapai tujuannya, perusahaan harus terus memperhatikan sumber daya manusia. Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam perkembangan suatu perusahaan atau organisasi. Maka dari itu, sumber daya manusia harus dikelola dengan sebaik mungkin dalam melakukan pekerjaannya untuk memberikan kontribusi yang optimal guna mencapai kinerja yang baik. Pimpinan

¹ Program Studi Bimbingan dan Konseling Universitas Muhammdiyah Sumatera Utara and Sri Ngayomi Yudha Wastuti, “Efikasi Diri terhadap Kinerja Karyawan PDAM Tirtanadi Unit Instalasi Pengolahan Air Sunggal”, *Biblio Couns : Jurnal Kajian Konseling dan Pendidikan* 1, no. 2 (July 30, 2018): 37–38.

ataupun manager perusahaan juga perlu memahami kondisi karyawan khususnya yang berkaitan dengan stres kerja yang harus dikelola secara baik agar tidak mempengaruhi kinerja karyawan.²

Karyawan dihadapkan dengan beberapa tugas yang harus diselesaikan sesuai dengan target perusahaan berdasarkan tenggat waktu yang telah ditentukan. Tidak menutup kemungkinan juga karyawan akan diberikan tugas tambahan yakni tugas yang berasal dari rekan kerja sebelumnya dalam satu bidang yang telah mengalami mutasi kerja, maupun tugas diluar dari jobdesk karyawan. Dikarenakan supervisor salah satu bidang yaitu bidang pelayanan mengalami mutasi, dan digantikan oleh supervisor baru, pola kerja dan aturan yang dibuat supervisor baru inilah yang membuat beberapa karyawan mengeluh, mereka terpaksa lembur untuk menyelesaikan tugas yang diberikan. Walaupun gaji lembur tetap ada, akan tetapi waktu karyawan untuk keluarga akan terbagi.³

Kemudian, belum lagi masalah yang berasal dari luar organisasi. Beberapa karyawan mengalami masalah dalam keluarga, rumah tangga, hubungan pertemanan maupun hubungan dengan pacar. Hal ini biasanya disebabkan karyawan berada jauh dari keluarga karena karyawan bisa kapan saja dimutasi oleh perusahaan sesuai ketetapan yang ada, tidak menutup kemungkinan masalah dalam rumah tangga akan muncul. Masalah-masalah yang dihadapi karyawan ini sejalan dengan salah satu faktor penyebab stres kerja yang dikemukakan oleh Robbins. Seperti, faktor organisasi (tuntutan tugas dan kepemimpinan organisasi),

² Sarjani Saragih and Elisabet Siahaan, "Pengaruh Stres Kerja, Efikasi Diri Dan Kreatifitas Terhadap Kinerja Pegawai Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Djasamen Saragih", 2021 6, no. 2 (n.d.), hal 90.

³ Calvin dan Edalmen, "Pengaruh Kecerdasan Emosi Emosional, Kecerdasan Adversitas Dan Efikasi Diri Terhadap Stres Kerja Karyawan", *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan* 04, no. 04 (2022): 980.

faktor individu (masalah keluarga dan kepribadian). Begitu banyak beban yang dihadapi karyawan yang akan membuat mereka mengalami beberapa keluhan, salah satunya ialah stres kerja. Aktivitas sehari-hari yang dihadapi ditempat kerja akan menimbulkan stres.

Menurut Robbins, stres kerja merupakan suatu kondisi yang dialami karyawan, terutama disebabkan oleh beban kerja yang berlebihan, kurangnya waktu dalam penyelesaian pekerjaan, perasaan susah, dan ketegangan emosional yang berdampak negatif terhadap kinerja, produktivitas karyawan. Stres dapat dikaitkan dengan tuntutan dan sumber daya. Tuntutan adalah tanggung jawab, tekanan, kewajiban dan ketidakpastian yang dihadapi individu ditempat kerja. Sumber daya adalah hal-hal dalam kendali individu yang bisa gunakan untuk menyelesaikan tuntutan. Ketika seseorang tidak yakin atas tujuan apapun yang akan dicapainya maka stres dalam pekerjaanpun akan muncul yang juga dipengaruhi dengan permasalahan baik berasal dari dalam ataupun luar organisasi.

Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani memiliki manager yang bisa mengayomi karyawan, beberapa fasilitas untuk mengisi waktu senggang karyawan juga tersedia seperti tenis meja, *playstation*, anak panah, dan badminton saat pulang kerja. Diwaktu senggang karyawan juga dapat memainkan fasilitas tersebut dengan bebas, dan ada salah satu karyawan yang memainkan alat musik gitar sambil bernyanyi ataupun mendengarkan musik yang diputar melalui speaker agar karyawan tidak merasa bosan dalam melakukan pekerjaannya. Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Intan Putri Dastia Lidyansyah yang berjudul menurunkan tingkat stres kerja pada karyawan melalui musik, mengutip dari Djohan, yang dimana salah satu metode penurunan stres kerja adalah dengan

mendengarkan musik yang dapat meningkatkan intelegensi, *refeshing*, menenangkan dan menyegarkan pikiran kembali. Akan tetapi masih ada beberapa karyawan yang merasakan stres dalam pekerjaan.⁴

Studi pendahuluan dilakukan pada salah satu perusahaan yakni PT. PLN (Persero). PT PLN (Persero) adalah perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang ketenagalistrikan, yang menyalurkan dari pembangkit hingga pendistribusian listrik agar bisa dinikmati oleh seluruh warga Indonesia. PT. PLN (Persero) memiliki beberapa unit layanan salah satunya adalah Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani. Unit Layanan Pelanggan (ULP) adalah unit yang bergerak dibidang pelayanan seperti membantu dalam mengurus Pelayanan Pelanggan dan Pelayanan Jaringan Listrik Distribusi. Unit Layanan Pelanggan (ULP) memiliki beberapa bidang diantaranya, yaitu: Pelayanan Pelanggan (PP) dan Administrasi (ADM), Transaksi Energi (TE), Teknik dan Kesehatan, Keselamatan Kerja dan Lingkungan Hidup (K3L). Penulis melakukan wawancara awal dengan salah satu karyawan berinisial P mengenai stres kerja dan efikasi diri karyawan. P menyebutkan bahwa pada unit tersebut bisa dibilang lingkungan kerja yang toxic karena apabila karyawan telah menyelesaikan pekerjaannya lebih dulu dan mulai bersantai, maka atasan akan memberikan pekerjaan tambahan kepada karyawan tersebut. Dan beberapa karyawan juga mendapatkan pekerjaan diluar dari jobdesk mereka.

Penulis menanyakan apakah karyawan pernah merasa tidak yakin untuk menyelesaikan banyaknya tugas yang harus diselesaikan dalam pekerjaan.

⁴ Intan Putri Dastia Lidyansyah, “Menurunkan Tingkat Stres Kerja Pada Karyawan Melalui Musik”, *Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan* 02, no. 01 (2014): 70.

“kada yakin dengan diri sendiri itu setiap hari, soalnya memang aku kada kawa apa-apa itu tanpa pak Adul. Aku bisanya menggawi ap2t ja bujur-bujur khatam, tapi kalau melayani pelanggan aku selalu perlu pak Adul karna aku selalu kada percaya diri lawan jawabanku ke pelanggan”.⁵

Selanjutnya, penulis menanyakan apakah karyawan merasa cemas dan stres dengan tugas yang dibebankan.

“cemas stres kena mental soalnya gawian bisa ditambahi lagi mun melihat pina santai jadi sebisa mungkin kisah sibuk terus, bisa dibilang kantor toxic”.⁶

“diluar jobdesk, missal jobdeskku 123, dikasih 456 jua yang harusnya kada ku gawi tapi disuruh gawi jua”.⁷

Penulis kembali menanyakan hal yang sering membuat karyawan stres dan mengeluh ditempat kerja.

*“beban kerja sulit dan berlebihan dan tugas yang terlalu banyak”*⁸

Dari studi pendahuluan yang dilakukan melalui wawancara awal dan dikuatkan dengan melihat fenomena yang terjadi dilapangan yakni pada saat salah satu karyawan merasa kesulitan dengan tugas yang diberikan kepadanya karena dia belum pernah mengerjakan tugas tersebut. Kemudian, karyawan meminta bantuan kepada rekan kerjanya agar mempermudah dalam menyelesaikan tugas tersebut. Akan tetapi, rekan kerjanya tidak ingin membantu dengan tujuan agar karyawan berusaha sendiri dan menggunakan kemampuan yang dimiliki untuk memenuhi tanggung jawabnya. Rekan kerjanya hanya tidak ingin karyawan terlalu banyak bergantung pada orang lain dalam pemenuhan tugas yang diberikan. Ketika karyawan dihadapkan pada situasi tertentu, muncullah rasa

⁵ Wawancara pribadi dengan karyawan Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani, tanggal 2 Agustus 2023

⁶ Wawancara pribadi dengan karyawan Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani, tanggal 2 Agustus 2023

⁷ Wawancara pribadi dengan karyawan Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani, tanggal 2 Agustus 2023

⁸ Wawancara pribadi dengan karyawan Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani, tanggal 2 Agustus 2023

keyakinan dalam diri yakni mampu atau tidak karyawan dalam mengatasi kondisi tersebut. Hal inilah yang kemudian penulis kaitkan dengan konsep Efikasi diri menurut Albert Bandura bahwa Efikasi diri yang dapat dibilang masih rendah seseorang akan berpikiran bahwa kegagalan tersebut disebabkan oleh diri sendiri yang memang tidak mampu untuk mencapai tujuan tersebut. Selain itu, karyawan akan menghindari tugas-tugas yang menantang, merasa bahwa tugas yang berat diluar dari kapabilitas dirinya sendiri, serta hanya fokus pada kegagalan. Akan tetapi, apabila Efikasi Diri tinggi seseorang akan berpikiran bahwa kegagalan disebabkan oleh individu yang masih kurang belajar dalam pencapaian tujuan tersebut, sehingga membuat individu ingin terus belajar, memperbaiki diri lebih baik lagi, serta menumbuhkan komitmen yang kuat dalam melakukan pekerjaan.⁹

Efikasi diri yang dimiliki karyawan sangatlah penting dalam mencapai keberhasilan memenuhi tanggung jawab yang diberikan. Hal tersebut akan memberikan dampak baik bagi organisasi apabila karyawan dapat memenuhi tanggung jawabnya dengan baik. Efikasi diri merupakan hal terpenting yang harus dimiliki seseorang dalam mencapai tujuannya, terlebih lagi dalam dunia pekerjaan. Penelitian yang dilakukan oleh Willy Steven dan Alimatus Sarah, menghasilkan bahwa efikasi diri juga mempengaruhi stres kerja. Semakin tinggi efikasi diri menunjukkan semakin rendahnya stres kerja. Sebaliknya, semakin rendah efikasi diri menunjukkan semakin tinggi stres kerja.¹⁰ Efikasi diri adalah suatu keyakinan yang dimiliki individu dalam melakukan sebuah pekerjaan, sehingga akan membawa dampak positif pada individu tersebut. Seorang

⁹ Lianto Lianto, "Self-Efficacy: A Brief Literature Review", *Jurnal Manajemen Motivasi* 15, no. 2 (November 24, 2019): hal 57, <https://doi.org/10.29406/jmm.v15i2.1409>.

¹⁰ Willy Steven, "Pengaruh Kecerdasan Emosi Dan Efikasi Diri Terhadap Stres Kerja Karyawan", *SOSIOHUMANIORA: Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial Dan Humaniora* 5, no. 2 (August 23, 2019), <https://doi.org/10.30738/sosio.v5i2.4246>.

karyawan akan memperoleh keberhasilan, prestasi dalam bekerja apabila efikasi diri yang dimiliki sangat tinggi karena hal ini akan membuat individu merasa yakin dan percaya diri dengan kemampuan yang dimilikinya, terutama dalam pekerjaan.¹¹

Efikasi Diri sangat diperlukan karyawan dalam meningkatkan kinerja dan kemampuannya untuk menjalankan tanggung jawab yang telah diberikan sehingga perusahaan akan berjalan secara optimal. Sebagaimana penulis mengutip sebuah teori dari Albert Bandura yang mengatakan bahwa Efikasi Diri merupakan keyakinan individu akan kemampuan untuk mencapai sebuah tujuan, menuntaskan tugas, menghadapi sebuah tantangan atau situasi tertentu. Dari ketiga dimensi yang ditegaskan Bandura, bahwa efikasi diri seorang karyawan terletak pada seberapa baik ia mengelola mengelola kemampuannya dalam mengatasi kesulitan dan keyakinan menyelesaikan masalah yang dihadapi. Artinya karyawan yang memiliki keyakinan diri baik dalam menghadapi setiap kesulitan di lingkungan kerja akan cenderung terhindar dari stres dalam bekerja, sedangkan karyawan yang tidak dapat mengelola kesulitan di lingkungan kerja akan cenderung merasa stres.¹²

Seseorang yang memiliki efikasi diri yang tinggi maka akan mencapai suatu kinerja yang lebih baik dikarenakan individu tersebut memiliki dorongan yang kuat terhadap dirinya, tujuan yang jelas, serta kemampuan yang akan

¹¹ Venna Trilolita Putri Ardi, dkk, "Pengaruh *Self Efficacy* Terhadap *Employee Engagement* Dan *Kinerja Karyawan* (Studi pada Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Regional V Surabaya)" 52, no. 1 (2017): 10.

¹² Steven, "Pengaruh Kecerdasan Emosi Dan Efikasi Diri Terhadap Stres Kerja Karyawan."

diberikan pada suatu perusahaan dengan baik.¹³ Efikasi Diri berhubungan dengan penilaian seseorang terhadap kemampuan dan keyakinan yang dimiliki dalam menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Dalam Al-Qur'an, menjelaskan bahwa seseorang akan mampu untuk menghadapi permasalahan apapun yang terjadi karena Allah SWT telah berjanji bahwa Allah SWT tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.¹⁴ Termaktub dalam Q.S. al-Baqarah ayat 286, berbunyi:

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا ۗ لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ ۗ رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَا إِن نَّسِينَا أَوْ أَخْطَأْنَا ۗ رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا إصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِن قَبْلِنَا ۗ رَبَّنَا وَلَا تُحْمِلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِ ۗ وَاعْفُ عَنَّا وَارْحَمْنَا ۗ إِنَّتَ مَوْلَانَا فَانصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ ﴿٢٨٦﴾

Artinya: “Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Dia mendapat (pahala) dari (kebaikan) yang dikerjakannya dan dia mendapat (siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya. (Mereka berdoa), “Ya Tuhan kami, janganlah Engkau hukum kami jika kami lupa atau kami melakukan kesalahan. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau bebani kami dengan beban yang berat sebagaimana Engkau bebani kepada orang-orang sebelum kami. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau pikulkan kepada kami apa yang tidak sanggup kami memikulnya. Maafkanlah kami, ampunilah kami, dan rahmatilah kami. Engkaulah pelindung kami, maka tolonglah kami menghadapi orang-orang kafir.” (Q.S Al-Baqarah/286)

Tafsir dari Al-Mukhtashar menerangkan bahwa Allah tidak membebani seseorang kecuali dengan sesuatu yang sanggup dilakukannya, karena agama Allah dibangun diatas asas kemudahan, sehingga tidak ada sesuatu yang memberatkan didalamnya. Barangsiapa berbuat baik, dia akan mendapatkan

¹³ Yuliansyah Yuliansyah and Novia Pahleni Jahin, “Hubungan Antara Efikasi Diri Dengan Intensi Berwirausaha Pada Siswa Kelas Xii Smk Negeri 6 Palembang”, *Jurnal Ilmiah Psyche* 12, no. 2 (July 12, 2019): 91–100.

¹⁴ Nazilatul Hasanah, *Konsep Self-Efficacy dalam Al-Qur'an : Studi Penafsiran Ayat-Ayat Self-Efficacy dalam Tafsir Al-Qur'an*, Undergraduate thesis, UIN Sunan Ampel Surabaya.

ganjaran atas apa yang dia lakukan, tanpa dikurangi sedikitpun. Dan barangsiapa berbuat buruk, dia akan memikul dosanya sendiri, tidak dipikul oleh orang lain. Rasulullah dan orang-orang mukmin berdoa, “Ya Rabb kami, janganlah Engkau hukum kami jika kami lupa atau salah dalam perbuatan atau ucapan yang tidak kami sengaja. Ya Rabb kami, janganlah Engkau bebani kami dengan sesuatu yang memberatkan dan tidak sanggup kami jalankan, sebagaimana Engkau bebani kepada orang-orang sebelum kami yang Engkau hukum atas kezaliman mereka, seperti orang-orang Yahudi. Dan janganlah Engkau pikulkan kepada kami perintah maupun larangan yang memberatkan dan tidak sanggup kami jalankan. Maafkanlah dosa-dosa kami, ampunilah diri kami, dan sayangilah kami dengan kemurahan-Mu. Engkaulah pelindung dan penolong kami. Maka tolonglah kami dalam menghadapi orang-orang kafir.

Dapat disimpulkan bahwa Allah SWT tidak akan membebani dengan sesuatu yang berada di luar kemampuannya. Maka timbul keyakinan bahwa apapun yang terjadi, kita akan mampu menghadapinya. Ayat ini juga mengisyaratkan bahwa setiap orang memiliki kemampuan sebagai bekal untuk menjalani kehidupan ini, maka setiap orang hendaknya meyakini bahwa banyak kemampuan yang telah dimiliki menjadi potensi sebagai modal untuk kesuksesan. Allah SWT tidak membebani seseorang di atas kemampuannya, setiap orang mendapat pahala atas segala perbuatan baiknya, dan mendapat siksa atas segala perbuatan buruknya, ucapkanlah kalimat itu dalam setiap do'amu, bermakna, janganlah engkau siksa kami Ya Allah SWT atas segala kelalaian kami dan kesalahan kami, dan janganlah engkau bebani kepada kami beban-beban yang berat, yang kami tidak mampu melaksanakannya, sebagaimana engkau bebani

kepada orang-orang sebelum kami, janganlah engkau pikulkan kepada kami beban dan cobaan yang kami tidak mampu memikulnya. Dari ayat di atas jelas mengatakan bahwa semua permasalahan pasti bisa diatasi karena besar kecilnya permasalahan disesuaikan dengan kemampuan setiap hamba atau individu, yang mana Allah SWT menganjurkan kepada umat-Nya agar selalu berfikir positif dan yakin akan kemampuan dalam dirinya untuk mengatasi segala permasalahan dalam hidupnya.¹⁵

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Latifah Al-Munawaroh menunjukkan bahwa Individu yang memiliki Efikasi Diri tinggi maka akan mampu bertahan pada situasi dan rintangan yang dihadapi. Sedangkan individu yang memiliki Efikasi Diri rendah tidak akan mampu bertahan dalam situasi dan rintangan yang dihadapi. Tingginya Efikasi Diri akan memotivasi individu untuk bertindak lebih terarah dalam mencapai tujuan.¹⁶ Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh Asri Hidayat, dkk tentang Stres Kerja dan Efikasi Diri terhadap kinerja karyawan menunjukkan hasil yang positif bahwa stres kerja yang cukup dan efikasi diri yang tinggi dapat mengoptimalkan kinerja karyawan di Perusahaan, pada tingkat stress yang rendah, kondisi ini karyawan tidak memiliki tantangan dan muncul kebosanan karena *understimulation* (kurangnya rangsangan). Sebagaimana hasil penelitian terdahulu, pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani masih ada beberapa karyawan yang tidak yakin dengan kemampuan diri sendiri dan stres kerja negatif padahal karyawan telah mengampu beban pekerjaan cukup banyak dan menantang,

¹⁵ Nazilatul Hasanah, *Konsep Self-Efficacy dalam Al-Qur'an : Studi Penafsiran Ayat-Ayat Self-Efficacy dalam Tafsir Al-Qur'an*, Undergraduate thesis, UIN Sunan Ampel Surabaya.

¹⁶ Latifah Al Munawaroh, dkk, "Hubungan Antara Self Efficacy Dengan Kecemasan Menghadapi Mutasi Pada Karyawan".

terlebih karyawan yang sudah bertahun-tahun bekerja di Perusahaan tersebut membuat mereka menjadi terbiasa dengan tugas apapun yang akan diberikan atasan. Akan tetapi, masih ada karyawan yang mengeluh, tidak mampu mengontrol emosi, merasa tidak yakin, dan kurang percaya diri. Hal tersebut tidak membuat karyawan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani untuk memilih *resign* dari pekerjaannya. Adapun juga penelitian yang dilakukan oleh Willy Steven menunjukkan adanya hubungan positif efikasi diri dengan stress kerja, artinya karyawan yang memiliki efikasi diri tinggi lebih yakin untuk melaksanakan tugas dengan baik, sehingga dapat menghindari potensi stress kerja. Kemudian, penelitian Calvin dan Edelman menunjukkan bahwa efikasi diri memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap stress kerja. Dalam hal ini penulis masih belum menemukan penelitian yang fokusnya mengangkat kontribusi efikasi diri terhadap stress kerja karyawan secara khusus.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan tujuan pentingnya Efikasi Diri ditanamkan pada diri sendiri, terutama Efikasi Diri dalam menyelesaikan tanggung jawab pekerjaan sehingga berpotensi terhindar dari stress kerja. Maka dari itu, judul penelitian yang akan diangkat adalah **“Kontribusi Efikasi Diri terhadap Stress Kerja Karyawan di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani Banjarmasin”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti, yakni:

1. Bagaimana tingkat efikasi diri karyawan di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani Banjarmasin?
2. Bagaimana tingkat stres kerja karyawan di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani Banjarmasin?
3. Apakah ada kontribusi efikasi diri terhadap stres kerja karyawan di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengidentifikasi bagaimana tingkat efikasi diri karyawan di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani Banjarmasin.
2. Untuk mengidentifikasi bagaimana tingkat stres kerja karyawan di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani Banjarmasin.
3. Untuk mengidentifikasi seberapa besar kontribusi efikasi diri terhadap stres kerja karyawan di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani Banjarmasin.

D. Signifikansi Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan dan menambah wawasan ilmu kepada masyarakat mengenai efikasi diri karyawan dalam perusahaan. Serta dapat memberikan sebuah pembuktian teori pada ilmu Psikologi, khususnya Psikologi Industri dan Organisasi yang membahas tentang efikasi diri dan stres kerja karyawan.

2. Secara Praktis

a. Karyawan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kesadaran pada karyawan betapa pentingnya menumbuhkan keyakinan pada diri sendiri dalam memenuhi tanggung jawab pekerjaan agar terhindar dari stres kerja.

b. Institusi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan perubahan kecil pada institusi tersebut mengenai efikasi diri sehingga menciptakan karyawan yang berkualitas dan memiliki efikasi diri lebih baik, serta lingkungan kerja yang kondusif.

c. Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada karyawan betapa pentingnya efikasi diri yang bagus dimiliki dalam diri dan dapat memberikan sebuah gambaran mengenai efikasi diri dan stres kerja untuk peneliti selanjutnya yang ingin meneliti hal serupa.

E. Definisi Operasional

Dalam penelitian ini, penulis memberikan penjelasan atau definisi operasional terhadap kata kunci yang akan menjadi pembahasan dalam proposal ini.

1. Efikasi Diri

Menurut Bandura, efikasi diri adalah keyakinan seseorang terhadap kemampuan untuk mengatur dan melakukan aktivitas yang diperlukan untuk

mencapai tujuan tertentu.¹⁷ Efikasi Diri merupakan suatu keyakinan terhadap diri sendiri yang muncul dalam menyelesaikan/mengatasi masalah dalam sebuah pekerjaan. Dengan demikian bahwa efikasi diri dapat diartikan sebagai keyakinan bahwa kita dapat melakukan suatu tindakan dengan baik.

Dalam penelitian ini, efikasi diri adalah sikap yakin dan percaya diri karyawan terhadap potensi yang dimilikinya, bahwa dia mampu menyelesaikan tugas dengan baik, dapat menuntaskan tugas sesuai tenggat waktu perusahaan, menyelesaikan tugas diluar jobdesk, serta tugas karyawan yang dimutasi dan belum selesai. Keyakinan diri ditunjukkan dengan rasa percaya diri, tidak ragu, pantang menyerah, dan tidak takut akan kegagalan.

Skala yang digunakan ialah skala efikasi diri yang mengacu pada aspek-aspek efikasi diri menurut Albert Bandura, yang terdiri dari:

- a. *Level* (tingkat kesulitan tugas)
- b. *Generality* (luas bidang perilaku)
- c. *Strength* (kekuatan keyakinan).¹⁸

2. Stres Kerja

Menurut Robbins dan Judge, stres kerja adalah kondisi dimana seseorang dihadapkan pada kesempatan, batasan, atau tuntutan-tuntutan yang berkaitan dengan keinginan individu atau sesuatu yang diinginkan dan hal tersebut dianggap cukup penting tetapi juga menimbulkan perasaan tidak pasti. Dengan kata lain, stres merupakan kondisi dimana keadaan tubuh seseorang terganggu akibat tekanan psikologis. Meskipun stres seringkali dibicarakan dalam konteks negatif,

¹⁷ Albert Bandura, *Self-efficacy: The Exercise Of Control* (New York: W.H. Freeman andCompany,1997).

¹⁸ Albert Bandura, *Self-efficacy: The Exercise Of Control* (New York: W.H. Freeman andCompany,1997).

stres belum tentu buruk dan stres juga mempunyai nilai positif. Stres dalam nilai positif akan memberikan peluang ketika menawarkan potensi keuntungan. Seperti, pertimbangan performa superior yang ditunjukkan oleh atlet atau pemain panggung. Orang-orang ini sering memanfaatkan stres dengan cara yang positif untuk memberikan hasil yang terbaik.¹⁹

Dalam penelitian ini, stres kerja adalah suatu sikap yang mengacu pada perasaan tertekan individu terhadap pekerjaannya, sehingga menimbulkan reaksi fisik dan emosional yang terjadi ketika tuntutan pekerjaan tidak sesuai dengan kemampuan, sumber daya individu dan kebutuhan. Perilaku stres kerja dianggap sebagai respon negatif bagi individu dan organisasi. Ditambah lagi, tugas yang begitu banyak dan harus diselesaikan sesuai tenggat waktu yang telah ditentukan oleh perusahaan. Hal ini bisa menjadi salah satu akibat munculnya stres kerja pada karyawan. Stres kerja dapat diketahui dengan skor yang diperoleh subjek setelah mengisi skala stres kerja. Semakin tinggi skor yang diperoleh menunjukkan semakin tingginya stress kerja, begitu sebaliknya semakin rendah skor yang diperoleh menunjukkan semakin rendah stress kerja. Skala yang digunakan adalah skala stres kerja yang mengacu pada aspek-aspek dari Robbins dan Judge yang terdiri dari²⁰:

- a. Aspek Fisiologis
- b. Aspek Psikologi
- c. Aspek Perilaku

¹⁹ Stephen P. Robbins and Tim Judge, *Organizational Behavior*, 15th ed (Boston: Pearson, 2013).

²⁰ Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge, *Organizational Behavior*, 12nd ed. (Jakarta: Salemba Empat, 2008), hal 375-377.

3. Karyawan

Pengelolaan sumber daya manusia terhadap karyawan tentunya menjadi hal penting untuk kemajuan perusahaan. Karyawan adalah aset terbesar perusahaan karena tanpa karyawan dalam pengelolaan sumber daya manusia maka kepemimpinan tidak dapat berfungsi. Karyawan terikat dan wajib untuk mengerjakan tugas yang telah ditetapkan. Ada dua posisi karyawan dalam suatu Perusahaan yaitu karyawan operasional dan manajerial. Karyawan operasional adalah karyawan yang harus melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaannya sesuai perintah dari atasan. Sedangkan karyawan manajerial adalah karyawan yang berhak mengatur dan memerintah bawahannya untuk menyelesaikan tugas yang diberikan.²¹

Dalam penelitian ini, karyawan adalah individu yang melaksanakan dan memenuhi segala bentuk pekerjaan yang diberikan perusahaan. Individu yang memiliki beban kerja begitu banyak dan diselesaikan sesuai tenggat waktu perusahaan. Hal tersebut seringkali dikeluhkan oleh para karyawan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani. Dengan kriteria karyawan yang berumur 18-58 tahun, bekerja dikantor dan lapangan, serta memiliki masa kerja minimal 5 bulan.

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam

²¹ Adrian Radiansyah, dkk, *MSDM Perusahaan Pada Era Revolusi Industri 4.0 Menuju Era Society 5.0*, Pertama (Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023), hal 24-25.

mengkaji penelitian yang dilakukan. Berikut beberapa penelitian terdahulu berupa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis:

1. Penelitian dilakukan oleh Sri Ngayomi Yudha Wastuti dengan judul **“Efikasi Diri Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Tirtanadi Unit Instalasi Pengolahan Air Sunggal”** berasal dari Jurnal Kajian Konseling dan Pendidikan, Vol. 1, No. 2, pada tahun 2018. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh antara efikasi diri dengan kinerja karyawan pada PDAM Tirtanadi khususnya di Unit Instalasi Pengolahan Air Sunggal. Selain itu, karena ingin melihat faktor apa sajakah yang berpengaruh dalam menciptakan kinerja karyawan yang tinggi walaupun permasalahan mengenai kinerja karyawan pada PDAM Tirtanadi khususnya di Unit Instalasi Pengolahan Air Sunggal sebenarnya tidak ada. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 40 orang karyawan. Salah satu metode pengumpulan datanya menggunakan metode dokumentasi untuk data kinerja karyawan yang diambil dari perusahaan berupa Blanko Penilaian Kinerja Karyawan, sedangkan efikasi diri menggunakan metode angket. Subjek yang diambil adalah karyawan yang berada di Unit Instalasi Pengolahan Air Sungai. Sehingga, memberikan hasil penelitian yang membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Efikasi diri terhadap kinerja pegawai dengan koefisien Freg = 97, 611 dimana $p < 0,050$ yang artinya semakin tinggi efikasi diri maka akan semakin baik pula kinerja karyawan, begitupun sebaliknya semakin rendah efikasi diri maka akan semakin buruk kinerja karyawan. Berdasarkan hasil penelitian, dapat dinyatakan bahwa efikasi diri yang

dimiliki oleh para pegawai PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal dapat membantu terjadinya peningkatan kinerja karyawan yang mengindikasikan bahwa para pegawai PDAM Tirtanadi memiliki efikasi diri yang sangat tinggi, yang menjadikan kinerja pegawai sangat baik juga. Penelitian ini memiliki kesamaan yaitu sama mengangkat tentang efikasi diri karyawan, menggunakan metode kuantitatif, dan sama mengambil karyawan sebagai subjek, yang menjadi perbedaan disini adalah penelitian ini tidak membahas tentang stres kerja, tujuan penelitian yaitu untuk melihat pengaruh efikasi diri terhadap kinerja karyawan, serta objek penelitian di Unit Instalasi Pengolahan Air Sunggal.

2. Penelitian dilakukan oleh Asri Hidayat, Arwinence Pramadewi, dan Ahmad Rifki dengan judul **“Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Semangat Kerja Karyawan Pabrik”** berasal dari Jurnal Ilmu-ilmu Sosial, Vol. 14, No. 2, pada tahun 2019. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh stres kerja dan konflik kerja terhadap semangat kerja karyawan. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 87 orang karyawan. Salah satu metode pengumpulan datanya menggunakan kuisisioner dan wawancara langsung kepada karyawan. Subjek yang diambil adalah seluruh karyawan yang berada di Pabrik Kelapa Sawit. Sehingga, memberikan hasil penelitian yang membuktikan bahwa stres kerja dan konflik kerja secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap semangat kerja karyawan. Hal ini terjadi karena karyawan belum mampu bertanggung jawab terhadap pekerjaan, ditunjukkan dengan tingkat kehadiran yang rendah dan karyawan belum

mampu menyelesaikan tugas yang diberikan dengan tepat. Penelitian ini memiliki kesamaan yaitu sama mengangkat tentang stres kerja karyawan, menggunakan metode kuantitatif, dan sama mengambil karyawan sebagai subjek, yang menjadi perbedaan disini adalah penelitian ini tidak membahas tentang efikasi diri karyawan, tujuan penelitian, cara pengambilan sampel, serta objek penelitian di Pabrik Kelapa Sawit, Riau, Indonesia.

3. Penelitian dilakukan oleh Christina M. Lengkong, William A. Areros, dan Sofia Sambul dengan judul **“Stres Kerja dan *Self-Efficacy* terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Manado Karya Anugrah”** berasal dari Jurnal Productivity, Vol. 1, No. 3, pada tahun 2020. Tujuannya untuk mengetahui pengaruh Stres Kerja dan *Self-Efficacy* terhadap Kinerja Karyawan. Metode yang digunakan adalah kuantitatif. Subjek yang diambil adalah karyawan yang berada di perusahaan tersebut. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja dan *self efficacy* secara bersama-sama memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan yang berarti karyawan memiliki stres kerja yang cukup serta *self efficacy* yang tinggi sehingga mampu untuk mengoptimalkan kinerja. Penelitian ini memiliki kesamaan yaitu sama mengangkat tentang stres kerja dan *self efficacy*, menggunakan metode kuantitatif, dan mengambil karyawan sebagai subjek penelitian, yang menjadi perbedaan disini terletak pada tujuan penelitian yakni stres kerja dan *self efficacy* terhadap kinerja, sedangkan penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh efikasi diri terhadap stres kerja karyawannya, objek penelitian yang dilakukan di PT.

Manado Karya Anugrah, teknik pengambilan sampel juga berbeda dimana penelitian ini menggunakan teknik Slovin yang mengambil sampel sebanyak 85 orang dari 100 populasi.

4. Penelitian dilakukan oleh Didit Darmawan dengan judul **“Peran Budaya Organisasi dan Efikasi Diri Untuk Menentukan Kepuasan Kerja Karyawan”** berasal dari Jurnal Baruna Horizon Vol. 4, No. 1, pada tahun 2021. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi dan efikasi diri terhadap kepuasan kerja karyawan, dimana organisasi sangat perlu membangun budaya organisasi untuk mempertahankan posisinya di pasar. Selain itu, budaya organisasi dapat memberi dukungan pada organisasi dan membawa perbaikan secara terus-menerus. Efikasi diri dapat membuat karyawan bekerja dengan mudah dan mandiri merasa tidak terbebani, setiap organisasi tentunya perlu memiliki karyawan dengan efikasi diri tinggi untuk efektivitas sebuah organisasi. Metode yang digunakan adalah kuantitatif, dengan pengambilan subjek menggunakan sampel jenuh sebanyak 86 orang. Sehingga, memberikan hasil penelitian bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja secara signifikan dan efikasi diri juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Penelitian ini memiliki kesamaan yaitu sama membahas tentang efikasi diri karyawan, subjek yang digunakan adalah karyawan, dan menggunakan metode kuantitatif. Yang menjadi perbedaan disini adalah tujuan penelitian untuk mengetahui peran budaya organisasi dan efikasi diri terhadap kepuasan kerja karyawan, tidak

membahas tentang stress kerja, teknik dalam pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh, dan objek penelitian.

5. Penelitian dilakukan oleh Qori Setyo Ningrat dan Olievia Prabandini Mulyana, dengan judul **“Hubungan Antara Tuntutan Pekerjaan Dengan Stres Kerja”** berasal dari Jurnal Penelitian Psikologi, Vol. 9, No. 3, pada tahun 2022. Tujuannya untuk mengetahui hubungan antara tuntutan pekerjaan dengan stress kerja pada anggota satuan polisi. Metode yang digunakan adalah kuantitatif. Subjek yang diambil sebanyak 60 personel anggota polisi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang searah antara tuntutan pekerjaan dengan stres kerja pada satuan anggota polisi sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tuntutan pekerjaan maka semakin tinggi tingkat stres kerja para anggota polisi, demikian sebaliknya semakin rendah tuntutan pekerjaan maka semakin rendah tingkat stres kerja pada anggota polisi. Penelitian ini memiliki kesamaan yakni sama membahas tentang stres kerja dan menggunakan metode kuantitatif. Perbedaannya terletak pada tujuan penelitian, objek penelitian dan subjek penelitian.

G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara dari pernyataan yang ada dalam penelitian. Berdasarkan latar belakang dan teori-teori yang telah dipaparkan, hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis Alternatif (H_a)

Terdapat kontribusi antara tingkat Efikasi Diri terhadap tingkat Stres Kerja Karyawan di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani Banjarmasin.

2. Hipotesis Nol (H_0)

Tidak ada kontribusi antara tingkat Efikasi Diri terhadap tingkat Stres Kerja Karyawan di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani Banjarmasin.

H. Sistematika Penulisan

Untuk mendapat gambaran jelas mengenai penelitian ini, maka disusunlah sistematika penulisan yang berisi informasi-informasi dan hal-hal yang dibahas pada tiap-tiap bab.

- 1. Bab I : Pendahuluan**

Pada bab ini penulis akan memaparkan mengenai latar belakang masalah dengan menjelaskan beberapa alasan melakukan penelitian terkait dengan tema, rumusan masalah yang berisi tentang pertanyaan-pertanyaan tentang bagaimana Kontribusi Efikasi Diri Terhadap Stres Kerja Karyawan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani, manfaat penelitian baik secara teoritis maupun praktis, definisi operasional, penelitian terdahulu, hipotesis penelitian, serta sistematika penulisan.

- 2. Bab II : Kajian Teori dan Kerangka Pikir**

Pada bab ini akan menjelaskan terkait dengan masing-masing variabel seperti efikasi diri dan stres kerja.

3. Bab III : Metode Penelitian

Pada bab ini menjelaskan mengenai penjabaran metode penelitian yang berisi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, responden dan objek penelitian, populasi dan sampel penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, desain pengukuran, uji validitas dan reliabilitas, teknik pengolahan data, dan metode analisis data.

4. Bab IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini berisi tentang laporan hasil penelitian, gambaran umum lokasi penelitian, pelaksanaan penelitian, analisis data penelitian dan pembahasan terkait dengan masalah dalam penelitian.

5. Bab V : Penutup

Pada bab ini adalah bab terakhir dalam penelitian. Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran bagi penulis sebagai penutup dari pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya.