

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Permasalahan**

Kota Tangerang Selatan terletak di bagian timur Provinsi Banten yang terdiri dari 7 (tujuh) kecamatan dan 54 (lima puluh empat) kelurahan. Tujuh kecamatan dari Kota Tangerang Selatan meliputi Serpong, Serpong Utara, Ciputat, Ciputat Timur, Pamulang, Pamulang, Pondok Aren dan Setu. Menurut Badan Pusat Statistik Daerah Kota Tangerang Selatan (2020), Kota Tangerang Selatan juga menjadi salah satu kota atau kabupaten dengan pertumbuhan ekonomi terbesar diantara kota atau kabupaten lainnya dengan urutan pertama terkait pertumbuhan ekonomi sebesar 7,35%. Menurut Direktorat Jenderal Cipta Karya dalam Rencana Program Investasi Jangka Menengah Bidang Cipta Karya (2018) struktur ekonomi yang menunjukkan besaran kontribusi masing-masing sektor ekonomi terhadap perekonomian suatu daerah termasuk daerah Kota Tangerang Selatan yang ditinjau berdasarkan distribusi PDRB (Pendapatan Regional Bruto) ditopang oleh sektor tersier (lapangan usaha perdagangan besar dan reparasi mobil dan sepeda motor; transportasi dan pergudangan; penyediaan akomodasi dan makan minum; informasi dan komunikasi; jasa keuangan; real estat; jasa perusahaan; administrasi pemerintahan, pertahanan dan jaminan sosial wajib; jasa pendidikan, jasa kesehatan dan kegiatan sosial dan jasa lainnya) dengan persentase distribusi terbesar sebanyak 74,93%, sehingga menjadi sektor ekonomi paling besar dibanding dengan sektor lainnya, yaitu sektor sekunder (lapangan usaha industri pengolahan; pengadaan listrik, gas; pengadaan air; konstruksi) dengan persentase

distribusi sebanyak 24,85 dan sektor primer (lapangan usaha pertanian, kehutanan dan perikanan; pertambangan dan penggalian) dengan persentase distribusi sebanyak 0,24%.

Berdasarkan besarnya persentase yang menunjukkan bahwa jasa keuangan termasuk kedalam sektor tersier dengan persentase terbesar dalam menopang struktur ekonomi, sehingga sektor perbankan yang termasuk kedalam jasa keuangan ikut memberikan sumbangan terhadap struktur ekonomi dari suatu daerah. Lembaga keuangan di dalam Negara Indonesia, yang paling berperan dalam proses pembangunan tersebut dari waktu ke waktu ialah perbankan. Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 (2020) tentang Perbankan, Bank disebutkan sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Semakin berkembangnya zaman menyebabkan lembaga keuangan terutama sektor perbankan untuk saling bersaing dalam menghadapi perkembangan zaman, bentuk persaingannya yaitu dengan dilihat dari total aset yang telah dikumpulkan. Menurut hasil survei Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam Ciptaning (2020), terdapat 10 bank yang mendominasi 68,4% dari keseluruhan total aset perbankan yang mencapai Rp 8.793,2 triliun. Kesepuluh bank tersebut antara lain Bank Danamon dengan total asset yang berhasil dicapai sebesar Rp178,3 triliun, Bank BTPN dengan total aset sebesar Rp189,92 triliun, Bank Panin dengan total aset sebesar Rp185,1 triliun, Bank OCBC NISP dengan total aset sebesar Rp191,5 triliun, Bank CIMB Niaga dengan total aset sebesar Rp271,8 triliun, Bank BTN

dengan total aset sebesar Rp308,1 triliun, Bank BNI dengan total aset sebesar Rp803,2 triliun, Bank BCA dengan total aset sebesar Rp953,7 triliun, Bank Mandiri dengan total aset sebesar Rp1.130,7 triliun, dan paling besar dengan pencapaian total aset sebesar Rp1.287,09 triliun yang dicapai oleh Bank BRI. Menurut hasil survei *Forbes World Largest Companies* (2021), Bank Rakyat Indonesia menjadi salah satu perusahaan yang masuk kedalam peringkat 362 dari perusahaan publik terbaik di dunia dan naik satu peringkat dari tahun 2020 yang sebelumnya menempati peringkat 363 yang sebelumnya telah bertahan di peringkat 363 selama lima tahun berturut-turut sejak tahun 2015. Bank Rakyat Indonesia juga telah menyalurkan KUR (Kredit Usaha Rakyat) dengan jumlah tertinggi dibandingkan bank lainnya yaitu sebesar Rp37,44 triliun dari total penyaluran KUR seluruh bank sebanyak Rp54 triliun sebagai bentuk pemberdayaan serta menjaga keberlanjutan usaha dari para UMKM (Laporan Industri Perbankan Otoritas Jasa Keuangan, 2020). Menurut Fajriah (2020), tercatat bahwa transaksi digital melalui aplikasi BRIMO dan agen Brilink mengalami peningkatan sebanyak 61% dengan catatan terdapat kenaikan transaksi sebanyak 32 juta kali dan volume mencapai lebih dari 20 triliun.

Bank Rakyat Indonesia merupakan salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia yang awalnya didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirdjaatmadja tanggal 16 Desember 1895 yang berfokus pada pelayanan segmen usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), transaksi digital serta pelayanan nasabah di tempat-tempat terpencil dengan adanya *e-channel*. Bank Rakyat Indonesia memiliki unit kerja yang sudah cukup berkembang dan tersebar

diseluruh Indonesia termasuk kabupaten dan kecamatan. Menurut Laporan Tahunan Bank Rakyat Indonesia (2020), tercatat sudah ada 9,030 unit kerja yang terdiri dari 1 kantor pusat, 19 kantor wilayah, 467 kantor cabang, 611 kantor cabang pembantu, 5,380 BRI unit, 547 kantor kas, 1,867 teras BRI, 132 teras BRI keliling, dan 4 teras BRI kapal. Sedangkan untuk e-channel sebagai fasilitas dalam membantu untuk bertransaksi perbankan sendiri sudah tersedia sebanyak 221,531 jaringan yang terdiri dari 16,880 mesin ATM, 198,785 mesin EDC, 5,809 mesin CRM, dan 57 kantor pelayanan kecil berupa kendaraan E-buzz.

Menurut Simamora (2006), sumber daya manusia adalah aset organisasi yang paling penting dan membuat sumber daya organisasi lainnya bekerja. Karyawan sendiri memiliki beberapa jenis jabatan diantaranya yaitu marketing yang memiliki tugas atau *job description* secara umum yaitu memasarkan atau menawarkan suatu jasa agar produk atau jasa yang mereka miliki bisa dikenal dan diketahui oleh beberapa konsumen yang akan menggunakan jasa atau membeli produk yang ditawarkan oleh konsumen yang bertujuan agar konsumen juga bisa memiliki kepercayaan terhadap perusahaan yang menawarkan produk atau jasa tersebut (Chandra, 2017). Sehingga dengan adanya kepercayaan terhadap perusahaan yang terjalin, maka hubungan dengan konsumen bisa terjalin dengan baik dan keuntungan untuk perusahaan dapat terbangun. Menurut Priansa (2017) fungsi pemasaran adalah fungsi organisasi dan satu set proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan, dan menyampaikan nilai kepada konsumen dan untuk membangun hubungan konsumen yang memberikan keuntungan bagi organisasi dan pihak-pihak yang berkepentingan terhadap organisasi. Fungsi pemasaran bisnis

ritel dan mikro merupakan salah satu divisi dalam perusahaan Bank Rakyat Indonesia yang terbagi menjadi dua segmen bisnis yang memiliki target atau fokus utamanya masing-masing yaitu segmen bisnis mikro yang bertujuan untuk melayani kebutuhan produk dan jasa perbankan nasabah individual dan pengusaha mikro dalam rangka pemberdayaan usaha masyarakat dan segmen bisnis ritel yang memiliki tujuan wirausaha kecil dan menengah (UKM) antara lain melalui produk dan layanan perbankan konsumen dan komersial (Laporan Tahunan Bank Rakyat Indonesia, 2020). Menurut Laporan Tahunan Bank Rakyat Indonesia (2020) fungsi bisnis dan ritel sendiri memiliki sumbang sih untuk Bank Rakyat Indonesia yang cukup besar dengan bentuk hasil kinerja yang cukup berkembang yaitu tercapai dan meningkatnya penyaluran KUR dari tahun 2019 dengan angka kenaikan 57,62% dari total penyaluran sebesar 87,9 triliun menjadi 135,8 triliun pada tahun 2020, serta tercapai dan meningkatnya juga pertumbuhan simpanan nasabah, dan pinjaman konsumen dari total penyaluran pada tahun 2019 sebesar Rp1.021,19 meningkat sebanyak 9,78% menjadi Rp1.121,10 triliun pada tahun 2020.

Fungsi pemasaran bisnis mikro dan ritel memiliki beberapa tugas dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah baik itu untuk individual, pengusaha mikro ataupun wirausaha kecil. Menurut Laporan Tahunan Bank Rakyat Indonesia (2020) fungsi pemasaran bisnis mikro dan ritel memiliki tugas dan tanggung jawab berupa memberdayakan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM), memasarkan produk simpanan dan pinjaman BRI, mengidentifikasi potensi dan kompetisi bisnis kredit, monitoring portofolio kredit,

dana, dan jasa bank lainnya, melakukan pengendalian kualitas kredit dan penanganan kredit bermasalah, mengidentifikasi potensi dan kompetisi bisnis dana, melakukan pemasaran terpadu (*Integrated Banking Solution*), memasarkan pemasaran kredit KPR untuk customer, mengelola KKB dan Briguna (pinjaman untuk pegawai yang memiliki *payroll* / gaji karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia). Dengan adanya beberapa tugas dan tanggung jawab yang harus dilakukan yang memiliki tujuan utama yaitu untuk melayani nasabah baik itu secara individual, pengusaha mikro, serta wirausaha kecil dan menengah (UKM), fungsi pemasaran bisnis ritel dan mikro harus tetap konsisten serta mempertahankan kinerja berdasarkan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan agar kepercayaan nasabah tetap terjaga serta tujuan utama dan target dari Bank Rakyat Indonesia sendiri tetap tercapai bahkan unggul dan semakin meningkat sehingga sumber daya manusia yang ada di dalam fungsi pemasaran bisnis ritel dan mikro perlu diperhatikan. Karena menurut Hamid dkk. (2011) keberhasilan dari tercapainya tujuan pada perusahaan tidak hanya ditinjau pada keunggulan teknologi, dana operasional, sarana prasarana yang dimiliki, melainkan adalah sumber daya manusia yang ada pada perusahaan. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam menjalankan roda perusahaan, karena sumber daya manusia merupakan alat pengukur produktivitas kerja dan peningkatan produktivitas kerja hanya mungkin dilakukan oleh manusia (Siagian, 2012).

Menurut Simamora (2006) produktivitas kerja merupakan perbandingan antara kuantitas kerja dan kualitas kerja dari karyawan dengan target waktu

penyelesaian yang telah ditentukan oleh perusahaan. Dengan adanya produktivitas kerja yang baik maka perusahaan akan memperoleh keuntungan dan hidup perusahaan akan terjamin (Gomes, 2003). Sedangkan menurut Fitriyanto (2012) produktivitas kerja merupakan kemampuan karyawan dalam menghasilkan barang dan jasa dari berbagai sumber daya atau faktor produksi seefisien dan seefektif mungkin, yang digunakan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dihasilkan dalam suatu perusahaan. Efisien yang berarti penggunaan tenaga dari sumber daya, sarana prasarana, biaya, dan waktu seminimal mungkin sedangkan efektif berartikan hasil pencapaian dari karyawan seoptimal atau semaksimal mungkin sehingga target atau pencapaian yang ditentukan oleh perusahaan karyawan bisa capai atau lampau (Kamuli, 2012). Menurut Simamora (2006) terdapat tiga aspek atau dimensi yang menunjukkan karakteristik dari produktivitas kerja yaitu kuantitas pekerjaan atau pencapaian yang dilakukan oleh karyawan yang sudah sesuai standar atau melampaui standar atau target dari perusahaan, kualitas pekerjaan yang merupakan mutu atau standar produk yang telah dihasilkan dari kemampuan karyawan yang sudah atau melampaui standar yang diberikan oleh perusahaan dan aspek yang ketiga adalah ketepatan waktu atau persepsi karyawan mengenai aktivitas yang disediakan diawal waktu sampai menjadi *output*.

Berdasarkan hasil survei menurut hasil survei pengukuran peningkatan produktivitas kerja menurut *Asia Productivity Organization (APO)* (2019) pada tahun 2015-2018 Indonesia mengalami peningkatan tingkat produktivitas kerja sebesar 0,8% berdasarkan tahun 2015-2017 dengan tingkat indeks produktivitas

kerja sebesar 2,0% menjadi 2,8% pada tahun 2017-2018. Namun tingkat indeks produktivitas kerja Indonesia pada tahun 2017-2018 masih berada di bawah negara ASEAN lainnya, seperti Singapura yang memiliki tingkat indeks produktivitas kerja sebesar 3,1%, Filipina 4,1%, Kamboja 6,3%, Myanmar 7,2% dan Vietnam dengan tingkat indeks produktivitas kerja tertinggi sebesar 7,6%. Menurut hasil survei CEIC (2020) mengenai tingkat produktivitas kerja Indonesia pada tahun 2020 mengalami penurunan tingkat produktivitas kerja sebesar 1,84% dibandingkan tahun sebelumnya dengan tingkat produktivitas kerja sebesar 3,00%. Sedangkan menurut hasil survei laporan Pusat Data dan Informasi Ketenagakerjaan (2021) menyatakan bahwa tingkat produktivitas kerja pada tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 3,55% karena adanya pandemi Covid-19 mulai merambat kesegala sektor atau lapangan usaha yang juga memberikan dampak negatif terhadap menurunnya pertumbuhan perekonomian di Indonesia sebesar 2,05% yang akhirnya berdampak juga terhadap penurunan tingkat produktivitas kerja.

Dari uraian diatas dan didukung dengan hasil wawancara yang dilakukan terhadap 10 karyawan fungsi pemasaran bisnis ritel dan mikro Bank Rakyat Indonesia Wilayah Kota Tangerang Selatan pada hari Jum'at, 11 Juni 2021. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa 8 dari 10 karyawan cenderung belum memiliki tingkat produktivitas kerja yang maksimal dilihat berdasarkan kuantitas kerja yaitu hasil kerja karyawan fungsi pemasaran bisnis ritel dan mikro yang menurut karyawan sudah mencapai jumlah standar yang perusahaan berikan. Namun kualitas kerja yaitu adanya hasil kerja



berupa pelayanan terhadap nasabah oleh fungsi pemasaran yang belum menunjukkan hasil maksimal akibat kesulitan dalam menghubungi nasabah disaat kondisi pandemik disamping itu dengan adanya penurunan usaha nasabah yang mengakibatkan pengendalian kualitas kredit dari fungsi pemasaran bisnis ritel dan mikro mengalami penurunan. Serta pengelolaan waktu yang terkendala karena banyaknya kerjaan yang tertunda dikarenakan kesulitan untuk menghubungi nasabah di masa pandemi, yang rata-rata nasabah tidak mau ditemui secara langsung.

Menurut Sunarto (2019) menjelaskan bahwa apabila produktivitas kerja karyawan cukup tinggi, maka karyawan bisa atau mampu dalam menghasilkan total hasil yang sama dengan total input yang lebih besar atau bahkan mampu untuk menghasilkan total hasil yang lebih besar dibandingkan dengan total inputnya. Menurut Simamora (2006) karakteristik dari karyawan yang memiliki produktivitas kerja yang tinggi adalah adanya keinginan untuk meningkatkan kemampuan dalam mencapai keuntungan dari perusahaan, yang dapat terwujud dengan adanya pengoptimalan kinerja yang dapat terlihat pada besarnya produksi, kualitas produk, efisiensi, efektivitas serta terealisasinya kepuasan dari hasil kerja karyawan itu sendiri. Sebaliknya jika produktivitas kerja karyawan rendah maka karyawan tidak menghasilkan *output* atau produksi yang sama atau bahkan tidak mampu untuk mencapai atau mencukupi target yang telah ditentukan oleh perusahaan. Menurut Sedarmayanti (2017) menjelaskan bahwa produktivitas kerja yang rendah menunjukkan bahwa kemampuan karyawan yang tidak bisa menghargai hasil kerja dari partisipasinya dalam menghasilkan barang/jasa.

Kurangnya penghargaan dilihat dari kualitas dan kuantitas yang tidak memberikan keuntungan terhadap perusahaan dan tidak bisa memuaskan konsumen masyarakat.

Produktivitas kerja merupakan hal penting yang harus dimiliki seorang karyawan, ada beberapa faktor yang mempengaruhi munculnya produktivitas kerja menurut Sedarmayanti (2017) faktor-faktor tersebut antara lain *knowledge* (pengetahuan), *skills* (keterampilan), *abilities* (kemampuan), *attitude* (Sikap) dan *behaviors* (perilaku). Salah satu faktor yang mempengaruhi adalah adanya kemampuan dan salah satunya yaitu kemampuan dalam memahami, mengontrol, dan mengevaluasi emosi yang dirasakan yang mengacu pada kecerdasan emosi (Goleman, 1996). Sedangkan menurut Goleman dkk. (2013) menjelaskan bahwa kecerdasan emosi menjadi salah satu kemampuan penting yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap berbagai aspek seperti komunitas bisnis, terutama pengembangan karyawan, kinerja karyawan, dan produktivitas. Salah satu unsur utama dalam kecerdasan emosional yang tidak bisa dipisahkan yaitu adanya *coping stress*. Menurut Bar-on dan Parleer (2000) menjelaskan bahwa *coping stress* serta kemampuan beradaptasi merupakan elemen utama dari kecerdasan emosional. Selain itu terdapat penelitian yang menyatakan bahwa adanya keterkaitan antara *coping stress* dengan produktivitas tenaga kerja. Menurut penelitian oleh Shabuur dan Mangundjaya (2020), diungkapkan bahwa salah satu *coping stress* yaitu *problem focused coping* memoderasi hubungan secara positif antara fleksibilitas kerja dan produktivitas kerja, sehingga apabila karyawan mampu untuk menerapkan *problem focused coping* dengan baik maka tingkat hubungan antara

fleksibilitas dan produktivitas kerja semakin meningkat.

Hal itu didukung dengan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan 10 karyawan fungsi pemasaran bisnis ritel dan mikro Bank Rakyat Indonesia Wilayah Kota Tangerang Selatan pada tanggal 15 Juni 2021. Berdasarkan hasil wawancara terdapat 9 dari 10 karyawan merasa bahwa *coping stress* yang mereka lakukan masih belum maksimal, yaitu berdasarkan aspek *taking specific action* (mengambil tindakan tertentu) menunjukkan bahwa karyawan kurang bisa mengambil resiko dalam menyelesaikan permasalahan karena harus mengikuti kebijakan manajemen, *planful* (persiapan) menunjukkan bahwa karyawan kurang memiliki persiapan akan adanya rencana cadangan ketika sedang menghadapi masalah pekerjaan, sedangkan berdasarkan aspek *seeking support instrumental and emotional* (mencari dukungan sosial) karyawan merasa kebingungan dalam menghadapi permasalahan kerja dan kurang ada inisiatif untuk mencari bantuan dari orang lain, dan kurang berdiskusi dengan rekan kerja sehingga ketika ada masalah bisa terjadi secara berlarut-larut. Sedangkan berdasarkan aspek *positive reappraisal* (penilaian ulang secara positif) menganggap bahwa setiap masalah yang dialami hanya menghambat tanpa tau apa yang bisa dipelajari dari masalah yang dialami.

Hal ini juga didukung oleh pendapat menurut Zimmer-Gembeck dan Skinner (2016) yang menjelaskan bahwa *coping stress* sebagai proses transaksional, yang pada dasarnya sebagai perbedaan dari cara individu dalam menilai dan menghadapi tuntutan stres dan emosi yang mereka hasilkan. Orang yang kurang fleksibel dalam melakukan *coping stress* memiliki berbagai strategi yang kurang efektif dalam menghadapi atau menyesuaikan dengan tuntutan atau tekanan yang berasal dari

situasi tertentu (Cheng dan Cheung, 2005). Menurut Lazarus dan Folkman (2006) coping merupakan upaya kognitif dan perilaku yang terus berubah untuk mengelola tuntutan eksternal dan internal tertentu yang dinilai membebani atau melebihi sumber daya orang tersebut. Dengan adanya *coping stress* maka seseorang bisa menoleransi ancaman yang dapat menimbulkan tekanan atau stress baik itu dengan cara dikontrol ataupun dikurangi (Feldman, 2012). Sehingga dengan adanya usaha untuk mengontrol ataupun dengan mengurangi tekanan yang ditimbulkan dari adanya tuntutan pekerjaan siapapun termasuk karyawan dalam suatu organisasi mampu untuk mempelajari atau memahami cara untuk melakukan *coping stress* yang baik (Primaldhi, 2006).

Menurut Zimmer-Gembeck dan Skinner (2016) *coping stress* terdiri dari dua bentuk dalam *approach coping*, yaitu *approach coping* yang berfokus dalam menyelesaikan masalah yaitu strategi secara aktif yang menggunakan mekanisme kognitif dan perilaku yang ditujukan untuk membuat respons aktif terhadap stresor, yang secara langsung mengubah masalah (kontrol primer) dan *approach coping* yang berfokus dalam mengelola emosi yaitu strategi secara aktif yang menggunakan mekanisme kognitif dan perilaku yang ditujukan untuk membuat respons aktif terhadap stresor dalam mengendalikan emosi negatif yang timbul dari permasalahan yang sedang dihadapi (kontrol sekunder). Sedangkan menurut Lazarus dan Folkman (2006) *coping stress* terdiri dari dua jenis yaitu *coping stress* yang berfokus pada permasalahan (*problem focused coping*) yang dilakukan dengan cara mencari solusi terhadap masalah yang dihadapinya, dan *coping stress* yang berfokus dalam mengatur emosi (*emotion focused coping*) yang dilakukan

dengan cara mengatur emosi individu dalam menghadapi masalah yang dihadapinya. Penggunaan bentuk *coping stress* sendiri antara tiap individu memiliki perbedaannya masing-masing sesuai dengan situasi serta kemampuan seseorang dalam menggunakan strategi (Lazarus dan Folkman, 2006). Menurut Zimmer-Gembeck dan Skinner (2016) Aspek-aspek yang membentuk adanya *approach coping* yaitu *planning* (perencanaan), *taking specific action* (mengambil tindakan tertentu), *seeking support instrumental and emotional* (mencari dukungan sosial secara instrumental atau emosional), *positive reappraisal of the situation* (penilaian ulang secara positif dalam berhadapan dengan sebuah situasi). Perencanaan merupakan aspek yang ditandai dengan adanya strategi dan rencana dalam berhadapan langsung dengan sebuah masalah, pengambilan tindakan tertentu merupakan aspek yang ditandai dengan adanya langkah-langkah aktif dalam menghadapi permasalahan secara langsung, mencari dukungan sosial secara instrumental dan emosional merupakan aspek yang ditandai dengan mencari dukungan baik itu informasi ataupun nasihat dari orang lain atau orang yang lebih paham dengan permasalahan yang dialami, dan aspek penilaian ulang secara positif dalam berhadapan dengan sebuah situasi merupakan aspek yang ditandai dengan adanya perilaku untuk menilai dan memaknai masalah yang dialami secara positif.

Menurut Els dan Booyesen (2015) Karyawan fungsi bisnis ritel dan mikro yang memiliki *coping stress* yang baik akan cenderung dapat mengamati, meninjau, dan menilai kembali pikiran, emosi, dan perilaku atau tindakan mereka sendiri dalam menghadapi tekanan sehingga mereka dapat menyesuaikan dengan tekanan atau situasi yang dapat membuat mereka merasa tertekan. Sehingga dalam

menghadapi tuntutan pekerjaan yang cukup banyak karyawan mampu untuk menyesuaikan diri karena mereka mampu untuk menghadapi tekanan yang berasal dari tuntutan pekerjaan tersebut dengan adanya pikiran, emosi, serta perilaku positif yang dihasilkan dari proses mengamati, meninjau dan menilai yang baik (Gates, 2001). Menurut Els dan Booysen (2015) bentuk nyata dari proses berfikir dan pengelolaan emosi yang positif yaitu karyawan memiliki kendali diri yang baik ditandai dengan adanya sikap yang positif, rasa optimis, naluri yang dapat dipercaya, kebijaksanaan, wawasan diri yang baik, kreativitas, kuatnya kapasitas karyawan untuk mengetahui dan mengekspresikan emosi secara baik hingga dapat menanggapi emosi yang rekan kerja mereka rasakan serta memiliki pikiran yang terbuka dalam menilai ulang tekanan yang dialami sehingga karyawan mampu untuk menghadapi dan mengelola tekanan tersebut tanpa terpengaruh oleh dampaknya. Hal ini sejalan dengan bentuk nyata dari produktivitas kerja karyawan yang tinggi dengan adanya keinginan untuk berkontribusi kepada lingkungannya, imajinatif, inovatif, bertanggung jawab, dan responsif dalam berhubungan dengan orang lain (Alma, 2010). Menurut Simamora (2006) dengan adanya bentuk nyata dari produktivitas kerja karyawan yang tinggi maka karyawan mampu untuk tetap terdorong dalam meningkatkan kerjaan sehingga hal ini akan berdampak pada meningkatnya hasil kerja karyawan disetiap waktu sehingga target atau pencapaian yang diberikan perusahaan dalam kurun waktu tertentu dapat tercapai atau bahkan terlampaui yang memberikan keuntungan pada perusahaan. Sedangkan sebaliknya menurut Els dan Booysen (2015) karyawan fungsi mikro bisnis dan ritel yang memiliki *coping stress* yang buruk kurang mampu untuk mengamati, meninjau,

dan menilai kembali pikiran, emosi, dan tindakan mereka dalam menghadapi tekanan sehingga mereka tidak dapat menyesuaikan diri dengan tekanan atau situasi yang dapat membuat mereka tertekan. Sehingga dalam menghadapi tuntutan pekerjaan yang menghasilkan tekanan tersebut karyawan belum mampu untuk menyesuaikan diri karena kurangnya proses untuk mengamati, meninjau, dan menilai kembali pikiran, emosi, serta perilaku yang dihasilkan pun menjadi negatif (Gates, 2001). Menurut Els dan Booyshen (2015) bentuk nyata dari proses berfikir dan mengelola emosi yang negatif yaitu karyawan kurang memiliki kendali diri yang baik dengan ditandai adanya sikap yang negatif, cenderung pesimis, tidak percaya dengan nalurinya sendiri, kurang bijaksana, wawasan diri yang kurang baik, tidak kreatif, kurangnya kapasitas karyawan untuk mengetahui serta mengekspresikan emosi yang dirasakan, tidak mampu untuk menanggapi emosi yang rekan kerja mereka rasakan, dan pikiran yang cenderung tertutup serta kaku dalam menilai ulang tekanan yang dialami sehingga karyawan kurang mampu untuk menghadapi dan mengelola tekanan tersebut yang menyebabkan karyawan terpengaruh oleh dampak yang ditimbulkan dari tekanan tersebut. Hal ini sejalan dengan bentuk nyata dari produktivitas kerja karyawan yang rendah yang ditunjukkan dari kurangnya keinginan untuk berkontribusi kepada lingkungannya, kurang imajinatif, kurang inovatif, kurangnya rasa untuk bertanggung jawab, dan pasif dalam berhubungan dengan orang lain (Alma, 2010). Menurut Simamora (2006) dengan adanya bentuk nyata dari produktivitas kerja karyawan yang rendah maka karyawan kurang memiliki keinginan untuk meningkatkan kerjaan di setiap waktu yang nantinya berdampak pada menurunnya hasil kerja dari karyawan

sehingga target atau pencapaian yang diberikan perusahaan dalam kurun waktu tertentu tidak dapat tercapai dan menimbulkan kerugian pada perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini dilakukan untuk melihat hubungan antara *coping stress* dengan produktivitas kerja fungsi pemasaran bisnis ritel dan mikro Bank Rakyat Indonesia di Wilayah Kota Tangerang Selatan. Dari penelitian tersebut peneliti menggunakan satu penelitian terdahulu sebagai referensi penelitian yaitu penelitian oleh Muchammad Ishak Shabuur dan Wustari L. Mangundjaya yang berjudul Pengelolaan Stres dan Peningkatan Produktivitas Kerja selama Work From Home pada Masa Pandemi COVID-19. Sehingga dalam penelitian ini terdapat beberapa perbedaan dari penelitian sebelumnya yaitu variabel *coping stress* yang dijadikan sebagai variabel moderator, sedangkan pada penelitian ini *coping stress* dijadikan sebagai variabel bebas dan bukan dijadikan sebagai variabel penghubung. Selain itu subjek yang diteliti pada penelitian sebelumnya tidak spesifik ke satu instansi atau karyawan umum sedangkan subjek pada penelitian ini menggunakan karyawan yang bekerja di instansi perbankan pada bagian divisi tertentu yaitu marketing atau disebut sebagai fungsi pemasaran bisnis ritel dan mikro. Selain itu untuk penelitian *coping stress* dan produktivitas kerja pada subjek sangat terbatas sehingga referensi penelitian hanya menggunakan satu. Kemudian rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah bagaimana hubungan antara *coping stress* dengan produktivitas kerja fungsi pemasaran bisnis ritel dan mikro Bank Rakyat Indonesia.



## **B. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara *coping stress* dengan produktivitas kerja fungsi pemasaran bisnis ritel dan mikro Bank Rakyat Indonesia di Wilayah Kota Tangerang Selatan.

### 1. Manfaat Teoritis

- a. Manfaat teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu psikologi, khususnya ilmu psikologi industri dan organisasi, dan psikologi klinis serta memperkaya kepustakaan yang sudah ada sebelumnya dengan mengungkap lebih jauh tentang produktivitas kerja dan *coping stress*.

### 2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada karyawan Bank Rakyat Indonesia Wilayah Kota Tangerang Selatan khususnya bagian fungsi pemasaran bisnis ritel dan mikro untuk meningkatkan produktivitas kerja ditempat kerja, dan meningkatkan *coping stress* yang baik.