

**PENGARUH *SELF-EFFICACY* DAN *SOCIAL SUPPORT*
TERHADAP *PERFORMANCE ANXIETY* KARYAWAN
PEMASARAN DI PT. BANK CENTRAL ASIA (BCA)
AREA JAWA TIMUR**

TESIS



Disusun Oleh:
Moch. Mishbachuddin
200401210007

**FAKULTAS PSIKOLOGI
MAGISTER PSIKOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
2024**

**PENGARUH *SELF-EFFICACY* DAN *SOCIAL SUPPORT*
TERHADAP *PERFORMANCE ANXIETY* KARYAWAN
PEMASARAN DI PT. BANK CENTRAL ASIA (BCA)
AREA JAWA TIMUR**

TESIS

**Diajukan kepada
Dekan Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Magister dalam
Program Studi Psikologi pada Pascasarjana UIN Maulana Malik Ibrahim
Malang**

**Oleh:
Moch. Mishbachuddin
200401210007**

**FAKULTAS PSIKOLOGI
MAGISTER PSIKOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH *SELF-EFFICACY* DAN *SOCIAL SUPPORT*
TERHADAP *PERFORMANCE ANXIETY* KARYAWAN
PEMASARAN DI PT. BANK CENTRAL ASIA (BCA)
AREA JAWA TIMUR**

TESIS

Oleh:

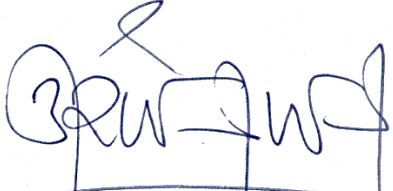
Moch. Mishbachuddin

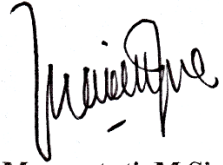
200401210007

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Dr. Endah K. Purwaningtyas, M.Psi. Psikolog
NIP. 19750514 200003-2 003


Dr. Retno Mangestuti, M.Si. Psikolog
NIP. 19750220 200312 2 004

Mengetahui,
Dekan Fakultas Psikologi



Prof. Dr. Hj. Rifa Hidayah, M.Si
NIP. 197611282002122001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Moch. Mishbachuddin

NIM 200401210007

Program : Magister Psikologi

Institusi : Pascasarjana UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa TESIS dengan judul “**Pengaruh *Self-Efficacy* dan *Social Support* Terhadap *Performance Anxiety* Karyawan Pemasaran di PT. Bank Central Asia (BCA) Area Jawa Timur**” secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Malang, 25 Juni 2024
Saya yang menyatakan,


Moch. Mishbachuddin
NIM. 200401210007

MOTTO

Nothing diminishes anxiety faster than action.

- Walter Anderson-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Saya persembahkan Tesis ini kepada:

1. Ayah dan Ibu tercinta, M. Jazuli Alifi dan Alm. Nurhasanah, yang selalu memberikan motivasi, doa, dan kasih sayang yang tak terkira.
2. Adik saya Moch. Afifuddin dan Moch. Imaduddin yang saya sayangi.
3. Istri dan Anak tercinta, Zahrotul Mufidah Hasan dan Nathan Arfakhsyad yang senantiasa menemani serta mendukung setiap fase dalam proses penyusunan Tesis ini hingga akhir.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah senantiasa penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang selalu memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan tesis ini yang berjudul “Pengaruh *Self-efficacy* dan *Social Support* Terhadap *Performace Enxiety* Karyawan Pemasaran di PT. Bank Central Asia (BCA) Area Jawa Timur”. Tak lupa pula sholawat serta salam senantiasa penulis haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang senantiasa kita harapkan syafaatnya kelak di hari akhir.

Tesis ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak yang turut membantu. Untuk itu, penulis mengucapkan rasa terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. M. Zainuddin, MA., selaku Rektor UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Rifa Hidayah, M.Si., selaku Dekan Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Bapak Dr. Moh. Mahpur, M.Si., selaku Ketua Program Studi Magister Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Ibu Dr. Endah Kurniawati Purwaningtyas, M.Psi selaku Pembimbing I dan Ibu Dr. Retno Mangestuti, M.Si selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dengan penuh kesabaran dan ketulusan serta selalu memberikan motivasi sehingga penyusunan tesis ini dapat selesai.
5. Bapak Dr. Moh. Mahpur, M.Si. selaku penguji utama dan Dr. Iin Tri Rahayu, M.Si, Psikolog selaku ketua penguji yang telah meluangkan waktu untuk menguji tesis ini, terima kasih banyak atas masukan dan saran yang diberikan
6. Ayah dan Ibu tercinta, M. Jazuli Alifi dan Alm. Nurhasanah yang menjadi panutan hidup menjadi seorang pria dan ibu yang tangguh dan memberikan kasih sayang tak terhingga, serta Adik saya Moch. Afifuddin dan Moch. Imaduddin yang saya sayangi
7. Istri dan Anak tercinta, Zahrotul Mufidah Hasan dan Nathan Arfakhsyad.

Semoga Allah SWT memberikan balasan setimpal atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis dalam proses penyelesaian Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca.

Malang, 19 Juni 2024

Penulis,

Moch. Mishbachuddin

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN	v
MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT	xv
ملخص البحث	xvi
BAB I.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II.....	12
A. <i>Performance Anxiety</i>	12
B. <i>Self Efficacy</i>	15
C. <i>Social support</i>	19
D. Pengaruh Efikasi Diri (<i>Self-efficacy</i>) terhadap Tingkat Kecemasan Karyawan.	22
E. Pengaruh <i>Sosial Support</i> (Dukungan Sosial) terhadap Tingkat Kecemasan Karyawan.....	24
F. Pengaruh Efikasi Diri dan Dukungan Sosial terhadap Tingkat Kecemasan Karyawan dalam	26
G. Hipotesis Penelitian	27
BAB III.....	29
A. Jenis dan Desain Penelitian	29
B. Tempat dan Waktu Penelitian	29
C. Definisi Operasional dan Variabel	29
D. Populasi dan Sampel	31
E. Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	31
F. Metode Analisis Data	35
BAB IV	38

A. Pelaksanaan penelitian	38
B. Hasil penelitian.....	38
C. Faktor pembentuk utama variabel	45
D. Pembahasan.....	48
BAB V.....	62
A. Kesimpulan.....	62
B. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
Tabel 3.1.	Nilai Skala Likert	32
Tabel 3.2.	<i>Blueprint</i> Skala Efikasi Diri	33
Tabel 3.3.	<i>Blueprint</i> Skala Dukungan Sosial.....	34
Tabel 3.4.	<i>Blueprint</i> Skala Kecemasan dalam Kerjaan	34
Tabel 4.1.	Deskripsi jenis kelamin.....	39
Tabel 4.2.	Deskripsi usia responden	39
Tabel 4.3.	Deskripsi jabatan.....	39
Tabel 4.4.	Deskripsi pendidikan terakhir	40
Tabel 4.5.	Deskripsi lama bekerja.....	40
Tabel 4.6.	Deskripsi data variabel.....	41
Tabel 4.7.	Tingkat anxiety marketing BCA.....	41
Tabel 4.8.	Tingkat self efficacy marketing BCA	42
Tabel 4.9.	Tingkat social support marketing BCA	42
Tabel 4.10.	Uji F simultan	43
Tabel 4.11.	Uji t parsial.....	44
Tabel 4.12.	Koefisien determinasi	45

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
	Gambar 1. Penurunan SDM Marketing PT. Bank Central Asia Tbk.	4
	Gambar 2. Paradigma Penelitian	27

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Keterangan	Halaman
Lampiran 1.	Skala <i>anxiety</i>	69
Lampiran 2.	Skala self efficacy	71
Lampiran 3.	Skala social support	72
Lampiran 4.	Tabulasi data anxiety	73
Lampiran 5.	Tabulasi data self efficacy	75
Lampiran 6.	Tabulasi data social support	77
Lampiran 7.	Data demografi responden.....	79
Lampiran 8.	Data variabel.....	81
Lampiran 9.	Kategorisasi	82
Lampiran 10.	Uji hipotesis.....	85

ABSTRAK

Moch. Mishbachuddin. 200401210007. Pengaruh *Self-Efficacy* dan *Social Support* Terhadap *Performance Anxiety* Karyawan Pemasaran di PT. Bank Central Asia (BCA) Area Jawa Timur. Di bawah bimbingan Dr. Endah Kurniawati, M.Si. Psi sebagai pembimbing utama dan Dr. Retno Mangestuti, M.Si. Psi sebagai pembimbing kedua.

Kata kunci : *Anxiety, self efficacy, social support*

Anxiety dapat direduksi jika individu memiliki keyakinan atas kemampuan dirinya (*self efficacy*) dan mendapat dukungan yang cukup baik dari sekitarnya (*social support*). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Self-Efficacy* dan *Social Support* Terhadap *Performance Anxiety* Karyawan Pemasaran di PT. Bank Central Asia (BCA) Area Jawa Timur.

Penelitian ini dilakukan di Bank BCA wilayah jawa timur. Penelitian ini menggunakan teknik total sampling, atau sampel jenuh, di mana seluruh populasi digunakan sebagai sampel penelitian dan diperoleh hasil 158 orang sebagai responden penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan skala yang diadaptasi dari (1) *Generalized Self Efficacy Scale (GSES)*, (2) *Multidimensional Scale of Perceived Social Support (MSPSS)*, dan (3) *Self-Rating Anxiety Scale (SRAS)*. Analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS 25.

Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh *Self-Efficacy* dan *Social Support* terhadap tingkat *Anxiety* karyawan pemasaran di PT. Bank Central Asia (BCA) area Jawa Timur dengan nilai sig. $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung sebesar $188,794 > F$ tabel 3,15. Secara parsial, terdapat pengaruh *Self-Efficacy* terhadap tingkat *Anxiety* karyawan dengan nilai Sig. sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar $-5,930 > t$ tabel 1,97. sedangkan *social support* berpengaruh terhadap tingkat *Anxiety* karyawan dengan nilai sig. sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar $-7,872 > t$ tabel 1,97. Variabel *self efficacy* dan *social support* secara simultan atau bersama sama memberikan pengaruh sebesar 70,9% terhadap *anxiety*.

ABSTRACT

Moch. Mishbachuddin. 200401210007. The Effect of Self-Efficacy and Social Support on Performance Anxiety of Marketing Employees at PT. Bank Central Asia (BCA) East Java Area. Supervised by Dr. Endah Kurniawati, M.Si. Psi as the main supervisor and Dr. Retno Mangestuti, M.Si. Psi as the second supervisor

Keywords : Anxiety, self-efficacy, social support

Anxiety can be reduced if individuals have confidence in their abilities (self-efficacy) and receive sufficient support from their surroundings (social support). This study aims to determine the influence of Self-Efficacy and Social Support on Performance Anxiety among Marketing Employees at PT. Bank Central Asia (BCA) in the East Java Area.

This research was conducted at BCA Bank in the East Java region. The study used a total sampling technique, or saturated sample, where the entire population was used as the research sample, resulting in 158 respondents. Data collection techniques used questionnaires, and data analysis was performed using multiple linear regression with the help of SPSS 25.

The analysis results show that there is an influence of Self-Efficacy and Social Support on the anxiety levels of marketing employees at PT. Bank Central Asia (BCA) in the East Java area, with a significance value of $0.000 < 0.05$ and an F value of $188.794 > F \text{ table } 3.15$. Partially, there is an influence of Self-Efficacy on the anxiety levels of employees with a significance value of $0.000 < 0.05$ and a t value of $-5.930 > t \text{ table } 1.97$. Meanwhile, social support affects the anxiety levels of employees with a significance value of $0.000 < 0.05$ and a t value of $-7.872 > t \text{ table } 1.97$. The self-efficacy and social support variables simultaneously provide an influence of 70.9% on anxiety.

ملخص البحث

محمد مصباح الدين. 200401210007. تأثير الكفاءة الذاتية والدعم الاجتماعي على قلق الأداء لدى منطقة جاوة الشرقية. تحت إشراف الدكتورة إنده (BCA) موظفي التسويق في بنك آسيا المركزي كورنياواتي، ماجستير في العلوم، دكتوراه في علم النفس كمشرفة رئيسية والدكتورة ريتنو مانجستوتي، ماجستير في العلوم، دكتوراه في علم النفس كمشرفة ثانية.

الكلمات المفتاحية: القلق، الكفاءة الذاتية، الدعم الاجتماعي

يمكن تقليل القلق إذا كان لدى الأفراد ثقة في قدراتهم (الكفاءة الذاتية) وتلقوا دعماً كافياً من محيطهم (الدعم الاجتماعي). تهدف هذه الدراسة إلى تحديد تأثير الكفاءة الذاتية والدعم الاجتماعي على قلق الأداء بين موظفي التسويق في بنك آسيا المركزي (BCA) في منطقة جاوة الشرقية.

تم إجراء هذا البحث في بنك BCA في منطقة جاوة الشرقية. استخدمت الدراسة تقنية العينة الشاملة، أو العينة المشبعة، حيث تم استخدام كامل السكان كعينة بحث، وكانت النتيجة 158 مستجيباً. تقنيات جمع البيانات استخدمت الاستبيانات، وتم تحليل البيانات باستخدام الانحدار الخطي المتعدد بمساعدة برنامج SPSS 25.

أظهرت نتائج التحليل أن هناك تأثيراً للكفاءة الذاتية والدعم الاجتماعي على مستويات القلق لدى موظفي التسويق في بنك آسيا المركزي (BCA) في منطقة جاوة الشرقية، مع قيمة دلالة $0.05 > 0.000$ وقيمة F مقدارها $F < 188.794$ الجدول 3.15. جزئياً، هناك تأثير للكفاءة الذاتية على مستويات القلق لدى الموظفين مع قيمة دلالة مقدارها $0.05 > 0.000$ وقيمة t مقدارها $t < 5.930$ الجدول 1.97. في حين يؤثر الدعم الاجتماعي على مستويات القلق لدى الموظفين مع قيمة دلالة مقدارها $0.05 > 0.000$ وقيمة t مقدارها $t < 7.872$ الجدول 1.97. تقدم متغيرات الكفاءة الذاتية والدعم الاجتماعي تأثيراً مشتركاً بنسبة 70.9% على القلق.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Selama sepuluh tahun terakhir, industri perbankan Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang cukup cepat. Menurut data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) (2016), terdapat 118 bank dengan 20.470 kantor di Indonesia. Krisis ekonomi global yang terjadi pada tahun 2008 menyebabkan perekonomian terpuruk dalam 2-3 tahun terakhir sehingga memaksa industri perbankan melipatgandakan upayanya untuk tetap eksis di sektor perbankan tanah air. Adanya permasalahan tersebut menimbulkan persaingan yang cukup ketat antara pelaku bisnis perbankan di Indonesia. Ketatnya dunia bisnis perbankan saat ini, membuat setiap perusahaan harus terus berbenah dan meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan. Perbankan merupakan bisnis dengan layanan jasa, sehingga wajib memberikan kualitas pelayanan yang maksimal kepada setiap nasabahnya, seperti kemudahan dalam melakukan aktivitas perbankan. Untuk mencapai hal tersebut, terdapat 2 faktor yang perlu diperhatikan oleh perusahaan, antara lain faktor strategi dan faktor sumberdaya manusia.

PT Bank Central Asia Tbk (BCA) yang merupakan perusahaan perbankan memiliki strategi untuk meningkatkan kualitas karyawannya. BCA menyadari bahwa karyawan merupakan asset sekaligus ujung tombak perusahaan dalam menjalankan kegiatan bisnis sehari-hari (Tho'in, 2016). Kualitas pegawai harus dikembangkan oleh perusahaan agar mampu memberikan pelayanan prima kepada pelanggan. Jajaran BCA senantiasa memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah demi kenyamanan nasabah dan mampu bersaing secara maksimal di sektor perbankan di Indonesia. Untuk memenuhi berbagai kebutuhan nasabah, Bank BCA menawarkan berbagai layanan perbankan, termasuk ATM tunai dan non-tunai di

berbagai lokasi strategis di seluruh Indonesia.

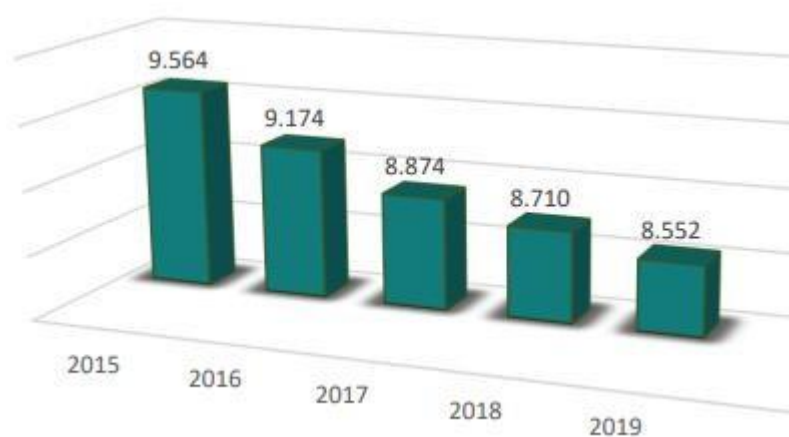
Pelayanan perbankan yang baik akan mendorong pelanggan untuk mempertahankan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Bisnis dapat lebih memahami kebutuhan dan harapan pelanggan melalui hubungan jangka panjang mereka dengan pelanggan. Perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan meningkatkan jumlah pengalaman yang menyenangkan dan jumlah pengalaman yang tidak menyenangkan. Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2013), kepuasan pelanggan akan meningkat dan keuntungan akan meningkat jika kualitas atribut produk dan jasa ditingkatkan. Penggunaan digital dan elektronik di Bank BCA mempercepat proses transaksi nasabah. Transaksi nasabah datang langsung ke cabang pada tahun 2019 (1,8%), pada tahun 2018 (2,2%), dan pada tahun 2017 (3,3%). Sebagian besar transaksi nasabah telah beralih ke platform internet dan mobile banking digital (BCA, 2019).

Saat ini, Bank BCA Jawa Timur perlu terus menyesuaikan diri dengan perubahan dalam lingkungan bisnis, sehingga Bank BCA sebagai layanan perbankan harus mampu berperan sebagai lembaga yang memberikan layanan perbankan kepada pihak yang memerlukannya. Upaya peningkatan kualitas layanan perbankan memerlukan penyesuaian kualitas sumber daya manusia dan fasilitas pendukung yang modern akibat persaingan antar bank. Dalam lanskap persaingan yang sangat ketat, operasional perbankan akan berhasil jika upaya pemasaran diarahkan kepada konsumen melalui keputusan yang tepat sasaran yang bertujuan untuk mencapai pemasaran layanan yang tepat. Masalah umum yang dihadapi PT. Bank Central Asia memiliki nasabah yang belum memahami secara jelas produk-produk yang disediakan BCA, hal ini menyebabkan menurunnya nilai pelanggan dan berdampak pada penurunan kepuasan nasabah (Tjiptono, 2012).

Staf atau karyawan marketing/pemasaran merupakan salah satu asset yang di perlukan dan penting untuk suatu perusahaan supaya hubungan antara nasabah baru ataupun lama tetap terjalin hubungan yang baik. Karyawan marketing memiliki tugas untuk menjelaskan semua produk-produk perusahaan kepada calon atau nasabah serta menarik perhatian nasabah untuk menjadi bagian dari perusahaan tersebut. Walaupun saat ini sudah banyak kemajuan teknologi di dunia perbankan, salah satunya berupa E-Banking menjadikan tantangan baru untuk karyawan marketing BCA. Pelayanan secara online (E-Banking) dibuat oleh pihak bank dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan bank kepada nasabahnya, namun hal tersebut memiliki dampak terhadap karyawan marketing. E-Banking ini memberikan kemudahan pelayanan kepada nasabah seperti pembukaan rekening, transaksi perbankan dan lainnya sebagainya tanpa harus ke kantor bank dan mengantri (Adji dan Samuel, 2014). Dalam beberapa tahun terakhir, BCA telah melihat peningkatan yang signifikan dalam penggunaan E-Banking. Nilai transaksi yang dilakukan oleh pelanggan melalui E-Banking meningkat 21,8% untuk internet banking dan 33% untuk mobile banking pada tahun 2016 (BCA, 2017).

Pesatnya perkembangan teknologi di dunia perbankan menyebabkan terjadinya *anxiety* atau kecemasan untuk karyawan pemasaran secara konvensional atau *offline*. Menurut Aryadillah (2017), menyatakan bahwa kecemasan seorang karyawan disebabkan oleh perasaan cemas atau khawatir terhadap kemampuan memenuhi tujuan atau standar kinerja yang ditetapkan perusahaan. Persoalan perasaan cemas yang dialami oleh karyawan datang pada saat menawarkan produk-produk BCA kepada nasabah secara langsung. Kecemasan dalam dunia kerja dapat terjadi karena berbagai alasan, seperti tekanan untuk mencapai target penjualan ke nasabah, persaingan yang semakin ketat, atau perubahan dalam industri atau pasar (Fatimah dan Hendratmi, 2020). Purnamasari (2019) menyatakan

bahwa karyawan yang mengalami kecemasan kinerja pemasaran mengalami perasaan kurang percaya diri, kurang termotivasi, atau kurang mampu mengatasi tekanan dan tekanan yang terkait dengan kinerja mereka. Hal ini dapat mengakibatkan penurunan kinerja pemasaran dan penurunan keuntungan perusahaan. Melihat kendala pada fenomena diatas sejak beberapa tahun lalu, berikut data penurunan karyawan marketing BCA akibat rasa kekhawatiran terhadap performa pekerjaan



Sumber: Data sekunder SDM PT. Bank Central Asia Tbk, 2015-2019

Gambar 1. Penurunan SDM Marketing PT. Bank Central Asia Tbk.

Data pada sumber gambar 1 menunjukkan bahwa banyak karyawan pemasaran yang berhenti atau mengundurkan diri dari suatu pekerjaan karena adanya tekanan dan tuntutan dari suatu perusahaan. Bank BCA memiliki lingkungan kerja yang kompetitif, hal ini membuat karyawan pemasaran merasa cemas karena harus bersaing dengan sesama rekan kerja dan juga perusahaan lain. Selain lingkungan kerja, target penjualan produk kepada nasabah baru atau lama dari atasan atau manajemen sangatlah tinggi, sehingga banyak karyawan yang merasa tertekan dan cemas dalam usaha mencapai target tersebut. Menurut Suranata dan Prakoso (2020) menjelaskan bahwa kecemasan saat melakukan pekerjaan dapat memberikan pengaruh negatif terhadap performa karyawan, seperti (a)

kualitas kinerja karyawan menurun, (b) karyawan sering absen dari pekerjaan dikarenakan tugas dan tekanan yang dirasa sulit, (c) karyawan yang merasa cemas akan selalu merasa kurang puas dengan pencapaian hasil kerjanya, dan (d) kecemasan dalam dunia pekerjaan juga dapat mengganggu kestabilan emosional karyawan.

Data tersebut juga didukung dengan hasil *interview* yang dilakukan kepada SPV dan karyawan marketing di Kantor Cabang Utama (KCU) Borobudur, Kota Malang. Bapak G.S sebagai supervisor (SPV) menyatakan bahwa:

“Tingkat kecemasan yang dialami oleh karyawan marketing bank BCA cukup tinggi terkait pencapaian target penjualan produk ke nasabah baru. Permasalahan tersebut menyebabkan rasa percaya diri, motivasi dan fokus kerja staf marketing menjadi turun, sehingga banyak dari karyawan marketing memilih untuk resign. Namun dari pihak perusahaan saat ini, memberikan fasilitas untuk membantu karyawannya dalam mengelola rasa cemas mereka, yaitu dengan cara memberikan sesi pelatihan tentang manajemen rasa cemas dan teknik relaksasi untuk mengatasi tekanan kerja.”

Sedangkan hasil *interview* karyawan marketing yaitu Ibu R. dan Bapak B. menjelaskan bahwa:

“Tuntutan target penjualan dari perusahaan BCA yang tinggi dan harus tercapai membuat karyawan marketing merasa cemas dan tertekan sehingga membuat konsentrasi mereka saat bekerja menurun. Walaupun terdapat tekanan seperti itu, karyawan marketing merasa sangat terbantu dengan adanya dukungan dari manajemen dan SPV. Dukungan yang mereka terima seperti motivasi untuk menurunkan rasa khawatir dan bersedia untuk sharing terkait masalah yang sedang dialami”.

Berdasarkan hasil wawancara yang sudah dilakukan, karyawan marketing bank BCA memiliki tingkat kecemasan yang cukup tinggi. Tingkat kecemasan yang tinggi pada karyawan marketing bank BCA sebagian besar disebabkan oleh tuntutan pencapaian target penjualan sehingga karyawan merasa cemas dan tertekan yang berakibat pada

menurunnya kinerja. Pihak perusahaan mengatasi hal tersebut dengan memberikan pelatihan dan bersedia sharing masalah yang dihadapi karyawan.

Performance anxiety adalah kondisi yang cukup mengkhawatirkan yang dialami oleh karyawan pemasaran atau *marketing* bank BCA. Dampak dari kecemasan kinerja adalah menurunnya fokus, konsentrasi, kinerja hingga akhirnya karyawan memutuskan *resign*. *Performance anxiety* memiliki dampak negatif dan jika tidak ditangani dengan baik menimbulkan penurunan drastis terhadap kinerja dan psikologis di lingkungan kerja yang tentu akan mempengaruhi kinerja perusahaan (Widodo *et al*, 2017). Mencapai tujuan perusahaan perlu dilakukan dengan meningkatkan kinerja karyawan, pada bank BCA, pihak manajemen memastikan kondisi fisik dan psikologis karyawan marketingnya dengan memberi *social support* berupa motivasi yang dapat menurunkan *anxiety* yang dialami selama bekerja dan meningkatkan kemampuan diri selalu kerja tim sehingga kinerja meningkat dan tujuan perusahaan dengan mudah tercapai.

Anxiety dapat dialami oleh siapa saja dengan gejala yang berbeda-beda yang dapat diatasi dengan faktor internal dalam diri individu seperti yakin pada kemampuan dirinya dan faktor eksternal dimana dukungan dari teman keluarga dan masyarakat mengambil peran (Halim, 2017). Oleh karena itu *self efficacy* dan *social support* dapat membantu mereduksi *anxiety*. Terdapat beberapa gejala kecemasan kinerja sesuai aspek yang dikemukakan oleh Clark (2010) diantaranya aspek afektif seperti tegang dan gelisah karena banyak tuntutan target penjualan, aspek kognitif seperti merasa tidak mampu karena kurang percaya diri, konsentrasi menurun, kebingungan dan kurang motivasi, serta aspek perilaku seperti keputusan untuk menghindari masalah dengan cara *resign*. Oleh karena itu, untuk menurunkan tingkat kecemasan yang sudah berada di tahap mengganggu,

diperlukan *self-efficacy* dan *social support* (Chamariyah, 2015).

Namun, meskipun mereka telah mendapatkan dukungan dan motivasi dari manajemen, banyak karyawan marketing Bank BCA di Kota Malang masih mengalami kesulitan saat bertemu dengan nasabah untuk menjual produk mereka. Permasalahan tersebut berasal dari personality marketingnya, yang hanya bisa dikendalikan oleh dirinya sendiri. Hal-hal seperti rasa tidak nyaman saat berada di depan orang lain dan kepedean tentang pengetahuan produknya adalah contoh dari personality marketingnya. Rasa cemas dan tidak nyaman yang dialami karyawan marketing Bank BCA diatasi dengan *self efficacy* yang berasal dari diri individu dan *social support* yang berasal dari luar diri individu untuk membantu memaksimalkan faktor internal sehingga *anxiety* dapat dengan mudah direduksi.

Data di atas menunjukkan bahwa banyak karyawan pemasaran yang keluar atau mengundurkan diri dari pekerjaannya karena tekanan dan tuntutan suatu perusahaan. *Self-efficacy* dipengaruhi oleh pengalaman mereka sendiri, faktor lingkungan, dan faktor personal lainnya (Florina dan Zagoto, 2019). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa efikasi diri adalah keyakinan atau penilaian seseorang terhadap seberapa baik, efektif, dan efisien mereka dalam menangani masalah. Dukungan sosial juga merupakan faktor kecemasan. Kebahagiaan, perhatian, pujian, atau bantuan yang diterima seseorang dari lingkungannya dikenal sebagai dukungan sosial (Schemerhorn, 2011). Menghibur, peduli, dan menghormati seseorang adalah cara yang dapat digunakan untuk memberikan dukungan sosial, menurut Sarafino dan Smith (2011). Karyawan pemasaran yang sedang mengalami kecemasan saat bekerja sangat membutuhkan *social support* yang positif sebagai bentuk upaya agar kondisi karyawan merasa nyaman dan mampu berinteraksi sosial secara leluasa. Putri (2020) mengatakan bahwa bantuan sosial yang diberikan oleh orang-orang yang

dekat dengan siswa yang mengalami kecemasan atau stres, seperti orang tua, saudara, pasangan, dan teman dekat, akan sangat berharga dan sangat dibutuhkan.

Menurut penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Jendra dan Sugio (2020), efikasi diri memberikan pengaruh sebesar 8,6% terhadap kecemasan siswa di kelas IX SMA Negeri 1 Wurientoro. Selain itu, penelitian menunjukkan bahwa siswa yang sangat efikasi diri cenderung tidak mengalami kecemasan. Studi menunjukkan bahwa orang yang memiliki pikiran negatif khawatir dan mempertimbangkan kemungkinan masa depan. Pada penelitian ini, situasi di mana siswa merasa cemas saat presentasi dimulai atau berakhir adalah subjeknya. Studi tambahan oleh Lahimade, Binilang, dan Wuwung (2022), "Pengaruh Dukungan Sosial Keluarga, Efikasi Diri, dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kecemasan Mahasiswa Semester VIII IAKN Manado" menemukan hubungan yang signifikan antara kecemasan siswa dan efikasi diri mereka. Upaya sendiri adalah bagian dari siswa.

Penelitian sebelumnya tentang dampak dukungan sosial terhadap kecemasan adalah "Pengaruh Dukungan Sosial Teman Sebaya dan Kepercayaan Diri Terhadap Kecemasan Belajar Mahasiswa Pendidikan Dasar." Halim (2019) menyatakan bahwa dukungan sosial sangat berpengaruh positif terhadap kecemasan siswa. Kenyamanan dan keakraban dalam interaksi dengan orang lain dan lingkungan sendiri dapat menjadi salah satu bentuk dukungan sosial, menurut penelitian ini. Sebuah penelitian tambahan oleh Priyanti (2022) berjudul "Pengaruh Self-Efficacy dan Dukungan Sosial Terhadap Kecemasan Akademis Siswa Kelas XII Akuntansi Di SMK Negeri di Bogor" menemukan bahwa dukungan sosial memiliki dampak yang sangat negatif terhadap kecemasan akademik siswa yang belajar akuntansi di kelas dua belas. Studi ini juga menemukan bahwa siswa yang menerima banyak dukungan sosial dari orang-orang di sekitar

mereka memiliki kecemasan akademik yang lebih rendah.

"*Self Efficacy, Effort, Job Satisfaction, and Turnover Intention: The Effect of Personal Characteristics on Organization Performance*" adalah penelitian sebelumnya oleh Cheng dan Chun (2016) yang menemukan bahwa efikasi diri memengaruhi prestasi kerja dan kepuasan kerja, yang kemudian berpengaruh terhadap *turnover*. Hasilnya adalah pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana karakter seseorang mempengaruhi kinerja organisasi.

Penelitian Akhir Putra Sethiwan dan Tri Andhajarwati (2017), "Pengaruh Efisiensi Diri dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan PT. Busson Auto Finance (BAF) Cabang Surabaya I", menemukan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh efikasi diri dan motivasi.

Hasil wawancara dengan 120 karyawan marketing dan lima supervisor di Bank BCA Jember menunjukkan bahwa ada beberapa faktor yang dapat meningkatkan kualitas kinerja karyawan dan membantu mereka mencapai target. Faktor-faktor ini termasuk faktor pribadi dalam diri individu seperti keterampilan dan kemampuan yang merujuk pada *self efficacy*; faktor psikologis seperti persepsi, sifat, sikap, dan motivasi yang merujuk pada *social support*; dan faktor organisasi seperti desain kerja dan kepemimpinan. Dalam situasi apa pun, karyawan harus menyesuaikan aspek kepribadian mereka karena keyakinan mereka terhadap kemampuan mereka akan membantu mereka mencapai hasil yang optimal. Untuk mengatasi masalah di tempat kerja, ubah rutinitas mereka.

Aura (2021) mengemukakan bahwa Perusahaan seringkali mengabaikan karyawannya karena perusahaan lebih fokus pada perencanaan tujuan dan ingin menjadi pemimpin yang diperlukan. Ketika berada dalam situasi seperti ini, tidak jarang perusahaan memperlakukan karyawannya seperti mesin atau memperlakukan mereka seperti mesin,

sehingga berdampak pada menurunnya kepuasan kerja. Akibatnya, karyawan merasa tidak aman dalam pekerjaannya atau mengalami ketidakpuasan kerja, dan banyak yang keluar karena alasan ketidakpuasan kerja tidak terpenuhi.

Sebagai responden utama penelitian ini, karyawan marketing dan SPV PT Bank Central Asia di wilayah Jawa Timur menjadi fokus utama. Pengaruh *Self-Efficacy* dan *Sosial Support* terhadap *Performance Anxiety* Karyawan Pemasaran di Bank BCA yang Berlokasi di Area Jawa Timur” adalah judul pada penelitian ini, yang dapat digunakan sebagai referensi baru untuk mengetahui pengaruh tuntutan dan tekanan tujuan penjualan perusahaan terhadap kecemasan kinerja karyawan pemasaran dan SPV.

B. Rumusan Masalah

Masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut berdasarkan masalah yang diuraikan di atas:

1. Bagaimana tingkat kecemasan (*anxiety*), *Self-Efficacy*, *Social Support* karyawan marketing dalam menghadapi target dari Bank BCA area Jawa Timur?
2. Apakah *Self-Efficacy* mempengaruhi tingkat *Performance Anxiety* pada karyawan marketing di Bank BCA area Jawa Timur?
3. Apakah *Social Support* mempengaruhi tingkat *Performance Anxiety* pada karyawan marketing di Bank BCA area Jawa Timur?
4. Bagaimana pengaruh *Self-Efficacy* dan *Social Support* terhadap Tingkat *Performance Anxiety* pada karyawan marketing Di Bank BCA area Jawa Timur?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat *Performance Anxiety*, *Self-Efficacy*, *Social Support* pada karyawan marketing di Bank BCA area Jawa Timur dalam

menghadapi tekanan perusahaan.

2. Mengetahui pengaruh *Self-Efficacy* pada karyawan marketing di Bank BCA area Jawa Timur dalam menghadapi tekanan perusahaan.
3. Mengetahui pengaruh *Social Support* pada karyawan marketing di Bank BCA area Jawa Timur dalam menghadapi tekanan perusahaan
4. Mengetahui pengaruh *Self-Efficacy* dan *Social Support* terhadap Tingkat *Performance Anxiety* pada karyawan marketing di Bank BCA area Jawa Timur dalam menghadapi tekanan perusahaan.

D. Manfaat Penelitian

Berikut ini adalah beberapa keuntungan teoritis dan aplikatif dari penelitian:

1. Manfaat Teoritik

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan tentang self-efficacy, social support, dan performance anxiety dalam bidang marketing.

2. Manfaat Aplikatif

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu karyawan marketing di area Jawa Timur Bank BCA menangani tekanan dan tuntutan perusahaan.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Performance Anxiety

Kecemasan (*anxiety*) merupakan perasaan cemas, khawatir, atau takut yang berlebihan terhadap situasi atau objek tertentu. Ini adalah reaksi alami yang dirasakan oleh banyak orang dalam situasi tertentu, Namun, rasa cemas dapat menjadi masalah kesehatan mental yang serius jika menjadi berlebihan, berkepanjangan, atau mengganggu kehidupan sehari-hari seseorang. Lampu Abdila (2017) menyatakan bahwa kecemasan dapat menjadi gangguan kecemasan yang memerlukan perawatan profesional ketika menjadi berlebihan, terus-menerus, dan mengganggu kehidupan sehari-hari seseorang. Ini disebabkan oleh reaksi emosional normal dan dapat memberikan sinyal kepada seseorang bahwa mereka berada dalam situasi yang memerlukan perhatian atau perlindungan. Putri dan Priwanto (2021) menyatakan bahwa kecemasan merupakan kondisi dimana seseorang merasa khawatir dan mengeluh akan terjadi sesuatu yang buruk. Ini dianggap sebagai reaksi normal terhadap perubahan lingkungan yang menyebabkan perasaan tidak mengenakkan. Jika cemas terjadi terlalu sering atau berlangsung lama, itu akan membuat orang yang mengalaminya terganggu dalam berbagai hal.

Rasa cemas saat bekerja dapat memberikan dampak baik maupun buruk. Rasa cemas yang berdampak baik ditandai dengan adanya dorongan untuk kita memeriksa kesehatan secara berkala atau memotivasi kita untuk belajar lebih giat dalam menghadapi ujian (Nevid *et al.*, 2005). Sedangkan Malaon (2021) menjelaskan bahwa rasa cemas yang berlebihan dapat memberikan dampak buruk secara fisik seperti sakit kepala, gangguan tidur, kelelahan, pening, sesak nafas, keringat yang berlebih, denyut jantung yang cepat, tremor pada otot, sampai dengan pingsan. Kekhawatiran tentang apa yang akan terjadi di masa depan menyebabkan respons kognitif

dan fisiologis negatif, serta perubahan perilaku, menurut Clark (2010). Ada tiga jenis kecemasan, menurut Suyabrata (2008) yaitu:

1. Kecemasan Realitas

Kecemasan realitas atau kecemasan objektif merupakan kecemasan yang membuat penderitanya merasa takut saat berada dilingkungan yang berbahaya dan mengancam. Individu yang sedang dalam kecemasan realitas akan melakukan hal-hal ekstrim dan berperilaku aneh. Kecemasan seseorang dalam bekerja cenderung melakukan hal-hal ekstrim seperti keluar dari pekerjaan, menyendiri, dan tidak mau bergaul dengan sesama karyawan dengan tujuan untuk menghindari pembahasan terkait pekerjaan. Kecemasan jenis ini merupakan pemicu dari kecemasan neurotik dan kecemasan moral.

2. Kecemasan Neurotik

Kecemasan neurotik merupakan kecemasan yang penderitanya memiliki konflik dengan alam bawah sadarnya, sehingga individu tersebut tidak mengerti alasan dirinya merasa cemas dan akan merasakan panik. Ketakutan ini dapat berasal dari faktor luar yang menakutkan, fobia, atau hal-hal yang tidak terkait dengan faktor luar maupun dalam. Ketika seorang karyawan menerima hukuman atau peringatan dari atasannya karena melakukan kesalahan atau tidak mencapai target, mereka akan mengalami kecemasan neurotik.

3. Kecemasan Moral

Seseorang yang mengalami kecemasan moral mengalami peringatan internal tentang dirinya dan kehidupan sosialnya. Individu yang mengalami kecemasan ini memiliki keinginan yang tertahan di hati nuraninya yang bersimpangan dengan kehidupan sosial. Seorang karyawan yang mengalami kecemasan moral mampu berfikir rasional karena adanya peran super ego.

Berdasarkan pendapat dari Clark (2010), terdapat 4 aspek *anxiety*, antara lain:

1. Aspek afektif

Afektif berkaitan dengan perasaan ketika merasakan kecemasan. Hal ini berkaitan dengan takut, gugup, tegang, gelisah dan tidak sabar.

2. Aspek fisiologis

Fisiologis berkaitan dengan ciri kecemasan yang muncul pada fisik seseorang. Hal ini berkaitan dengan nafas cepat, sesak nafas, denyut jantung meningkat, nyeri dada, pusing, berkeringat, mual, sakit perut,

3. Aspek kognitif

Kognitif mengacu pada ciri-ciri pikiran seseorang ketika sedang cemas. Hal ini terkait dengan gangguan persepsi terhadap realitas, berkurangnya konsentrasi, mudah teralihkan, kewaspadaan berlebihan terhadap bahaya, kebingungan, kurang perhatian, kesulitan menalar, kehilangan ingatan dan kehilangan objektivitas

4. Aspek perilaku

Salah satu aspek yang paling terlihat adalah aspek perilaku karena kita dapat melihat perubahan pada seseorang. biasanya ciri dari aspek tersebut adalah dengan menghindari situasi atau tanda mengancam, mencari keselamatan, terlalu banyak bicara, diam, melarikan diri, terpaku, dan sulit berbicara.

Stuart dan Sudden (2013) Jelaskan bahwa ada faktor yang mempengaruhi kecemasan terhadap pekerjaan :

1. Faktor Eksternal

Terdapat dua faktor eksternal: ancaman terhadap integritas diri seseorang dan ancaman terhadap sistem dirinya. Ketidakmampuan fisiologis atau gangguan terhadap kebutuhan dasar seperti penyakit, trauma fisik, dan lainnya disebut sebagai gangguan diri. Pengaturan diri saat ini didefinisikan sebagai ancaman terhadap identitas diri, harga diri,

hubungan interpersonal, kerugian, status, dan peran.

2. Faktor Internal

Faktor internal meliputi (1) Keadaan yang berpotensi menjadi stressor: keadaan yang menyebabkan perubahan dalam kehidupan seseorang dan menuntut mereka untuk beradaptasi, (2) Pendidikan: seseorang dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi akan lebih mudah berpikir rasional dan mendapatkan informasi baru, (3) Status sosial ekonomi: seseorang dengan status sosial ekonomi yang rendah akan merasakan cemas, dan (4) Keadaan fisik: seseorang yang mengalami kondisi atau keadaan fisik yang menyebabkan mereka merasa tertekan (5) Tipe kepribadian: seseorang yang serius, mudah emosi, dan mudah curiga akan mengalami kecemasan, (6) Lingkungan dan situasi: seseorang yang berada di tempat dan situasi yang tidak biasa akan merasa waspada dan berakhir cemas, (7) Dukungan sosial: seseorang yang memiliki dukungan sosial akan membuat mereka berpikir lebih luas dan membuat mereka merasa aman, (8) Usia: orang di atas 14 tahun akan memiliki banyak pengalaman, sehingga mereka tidak muda lagi.

B. Self Efficacy

Yakin dengan kemampuan diri untuk mengendalikan situasi dan mencapai hasil positif dengan mengerahkan sumber daya motivasi, kesadaran, dan serangkaian tindakan yang diperlukan untuk mengatasi situasi sulit dikenal sebagai efikasi diri. Shofiah dan Raudatussalamah (2014) menyatakan bahwa orang dengan *Self-efficacy* tinggi yang bertahan dalam melakukan sesuatu biasanya tidak ragu-ragu karena efikasi diri merupakan ukuran kemampuan seseorang dalam melakukan tugas dan menghadapi tantangan baru. Oleh karena itu, individu yang memiliki keyakinan tinggi dalam dirinya mendorong karyawan mereka untuk beralih

ke pekerjaan baru karena mereka merasa dapat menunjukkan kemampuan profesional mereka.

Self-efficacy adalah keyakinan seseorang bahwa mereka memiliki kemampuan untuk mengontrol keadaan dan mencapai hasil yang positif. Makna yang kedua adalah keadaan dimana individu yakin dan yakin bahwa dirinya mampu mengendalikan hasil usahanya. Efikasi diri merupakan konstruk teori kognitif sosial di mana perilaku, kognisi, dan lingkungan berinteraksi secara dinamis. Menurut Bandura (1997), banyak faktor mempengaruhi efikasi diri, termasuk pilihan, tujuan, reaksi emosional, usaha, pemecahan masalah, dan ketekunan. Sumber utama efikasi diri adalah kemampuan dan prestasi masa lalu, yang keduanya berdampak positif pada efikasi diri.

Self-efficacy juga mempengaruhi pilihan tindakan seseorang. Hal ini terkait dengan kemampuan seseorang dalam menyelesaikan tugas-tugasnya, seberapa kuat ia menyelesaikan tugas-tugasnya, tantangan dan kegagalan juga dipikirkan karena hal itu akan mengarah pada kesuksesan seseorang dalam mencapai tujuan. Singkatnya, pilihan ini terkait dengan kemampuan seseorang dalam melihat kesempatan dan rintangan yang akan dihadapinya (Chamariyah, 2015). *Self-efficacy* merujuk pada keyakinan diri atas kemampuannya dalam mencapai tujuan dengan sikap yang optimis, mampu mengembangkan diri, motivasi berprestasi serta kekuatan ketika dihadapkan pada tugas (Kurniawati, 2012). Keyakinan *Self-efficacy* juga menentukan seberapa besar upaya yang akan dilakukan seseorang dalam suatu tugas, seberapa besar mereka akan berjuang untuk mengatasi hambatan, dan seberapa gigih mereka akan mencapai tujuan dalam situasi yang tidak menguntungkan (yaitu, Tuhan). Shank, 1981).

Self-efficacy mendorong seseorang untuk melakukan serangkaian tindakan yang efektif untuk mengubah lingkungan tempat mereka bekerja, yang dapat mendorong karyawan untuk menunjukkan perilaku terlibat dan

proaktif dalam bekerja. Dalam hal ini, efikasi diri berfungsi sebagai mekanisme motivasi diri: seseorang yang menganggap dirinya memiliki kemampuan yang luar biasa akan menciptakan tujuan untuk dirinya sendiri dan terdorong untuk mengerahkan upaya dan ketekunan untuk mencapai tujuan tersebut. Perspektif nilai efikasi diri sebagai sumber daya pribadi dengan tingkat sumber daya yang tinggi adalah: (1) harga diri yang lebih besar, (2) harapan yang lebih tinggi terhadap tujuan yang selaras dengan diri sendiri, (3) internalisasi tujuan yang lebih besar, dan (4) peningkatan kinerja dan kepuasan. Dengan kata lain, pegawai yang kritis, kuat, dan antusias dalam pekerjaannya akan berkinerja lebih baik (Fatmasari, 2017).

Bandura (1997) menyatakan bahwa *Self-efficacy* terdiri dari tiga komponen:

- a. Tingkatan, atau *level*, mengacu pada individu yang dapat dengan mudah menyelesaikan tugas berat. Individu akan menilai apakah masalah dan tanggung jawab tersebut masih terkait dengan tingkat kesulitan yang mungkin dia hadapi.
- b. Kekuatan (*strength*), hubungan keyakinan terhadap kemampuan seseorang dengan tingkat kekuatannya. Aspek ini menilai bagaimana kekuatan dari keyakinan individu tersebut apakah termasuk lemah ataupun kuat. Lebih tinggi kekuatan keyakinan tersebut maka akan semakin kuat dorongan yang didapatkan individu untuk menyelesaikan masalahnya walaupun dengan pengalaman yang kurang memadai.
- c. Generalisasi (*generality*), dalam semua situasi lainnya orang merasa yakin dengan kemampuan mereka. Pada aspek ini individu yakin dengan kemampuan yang dimilikinya dalam menggeneralisasikan tugas dengan pengalaman sebelumnya disetiap situasi yang berbeda atau hanya pada situasi tertentu.

Menurut Albert Bandura (2004), ada faktor – faktor yang mempengaruhi *self efficacy*:

1. Pengalaman berhasil (*Mastery Experience*)

Self-efficacy akan meningkat ketika seseorang berhasil memecahkan masalah. Namun, jika seseorang dihadapkan pada masalah yang sulit, mereka akan berusaha sekuat tenaga untuk menyelesaikannya (Bandura, 1997). Selain itu, penilaian diri merupakan elemen penting dalam proses ini. Ini ada hubungannya dengan cara dia mengekspresikan dirinya sepanjang hidupnya. Efek dirinya akan berkurang jika dia merasa kehidupannya kurang baik. Sebaliknya, upaya terus-menerus untuk meningkatkan kinerja pribadi akan meningkat, bahkan jika terjadi kegagalan berulang. Akibatnya, riwayat diri atau elemen pengalaman individu sangat penting untuk meningkatkan efikasi diri.

Untuk membuat kesimpulan yang diambil lebih akurat, kapasitas memori diperlukan untuk mengingat dan menganalisis fakta. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Kumar dan Lal (2006), individu dengan tingkat kecerdasan yang tinggi akan memiliki dampak yang lebih besar pada kemampuan diri mereka sendiri. Di sisi lain, individu dengan tingkat efikasi diri yang rendah juga memiliki tingkat efikasi diri yang lebih rendah. Akibatnya, penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa ada hubungan antara tingkat kecerdasan dan efikasi diri.

2. Pengalaman Orang Lain (*Vicarious Experience*).

Pengalaman sukses orang lain yang sebanding dengan orang yang melakukan tugas yang sama pada umumnya akan mendorong seseorang untuk lebih efisien melakukan tugas yang sama sendiri. Keteladanan sosial, yang sering terjadi pada orang-orang yang kurang pengetahuan tentang kemampuannya, menghasilkan efek diri ini. Namun, jika sampel tidak sama atau berbeda, *Self-efficacy* yang dihasilkan tidak akan banyak berpengaruh.

3. Persuasi sosial (*Social Persuation*).

Seringkali, seorang influencer menggunakan informasi kemampuan yang dia katakan secara verbal untuk meyakinkan seseorang bahwa dia mampu menyelesaikan suatu tugas.

4. Keadaan fisiologis dan suasana hati (*Physiological and Emotional States*).

Kegagalan sering dikaitkan dengan kecemasan dan stres yang muncul saat seseorang melakukan tugas. Secara umum, ketika seseorang tidak mengalami keluhan atau gangguan fisik lainnya, mereka cenderung berhasil. *Self-efficacy* yang tinggi biasanya ditandai dengan tingkat stres dan kecemasan yang rendah, sementara *Self-efficacy* yang rendah ditandai dengan tingkat stres dan kecemasan yang tinggi. Sebaliknya, rendahnya *Self-efficacy* ditandai dengan tingginya tingkat stres dan kecemasan (Shofiah dan Raudatussalamah, 2014).

C. Social Support

Menurut Isnovijanti (2002), *social support* adalah unit sosial yang mendukung individu dengan dukungan emosional untuk membuatnya merasa nyaman. Tersedianya bantuan dari atasan, rekan kerja, anggota keluarga, dan teman dianggap sebagai *social support*, menurut Sarafino dan Smith (2011). Menurut Cohen et al. (2000), *social support* adalah pengalaman yang memberi seseorang keyakinan bahwa mereka dicintai, diperhatikan (dukungan emosional), dihargai (dukungan positif), dan diakui sebagai bagian dari kelompok. Bantuan dari orang sekitar yang dianggap sebagai dukungan disebut *social support* (Zimet, Dahlem, dan Zimet, 1988). Menurut Fadillah (2010), *social support* adalah alat yang dapat membantu seseorang mengatasi stres di tempat kerja. Dari pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa *social support* adalah dukungan yang diberikan oleh orang-orang di sekitar seseorang melalui perhatian,

penghargaan, atau pengakuan yang dapat membantu seseorang mengatasi stres di tempat kerja.

Berdasarkan pernyataan Handayani (2006) menyatakan bahwa terdapat empat definisi terkait *social support*, yaitu:

- a. Berdasarkan banyaknya kontak sosial yang dilakukan individu
 Hubungan dengan orang tua, teman, atau organisasi informasi adalah beberapa cara untuk mengukur dukungan kontak sosial.
- b. Berdasarkan jumlah pemberi dukungan
 Jumlah orang yang membantu seseorang yang membutuhkan disebut dukungan sosial. Kehidupan seseorang akan merasa damai dan tenang jika mendapatkan cukup banyak bantuan dalam hidupnya.
- c. Berdasarkan keterdekatan hubungan
 Dalam situasi seperti ini, pengertian dukungan sosial didasarkan pada kualitas hubungan yang ada antara pemberi dan penerima dukungan, bukan jumlah orang yang berkumpul untuk menerimanya.
- d. Berdasarkan tersedianya pemberian hubungan

Salah satu fungsi hubungan sosial adalah *social support*, yang mencakup dukungan emosional yang mendorong pengungkapan perasaan, memberikan saran dan nasehat, dan informasi, serta memberikan bantuan dan etika, menurut Sonovijanti (2002).

Zimet (1988) mengemukakan bahwa terdapat tiga dimensi yang menjadi sumber *social support* yaitu *family*, *friends* dan *significant other*.

1. *Family*
 berasal dari orang tuanya, keluarganya, dan orang-orang yang dia sayangi selama hidupnya
2. *Friends*
 Berasal dari teman atau sahabat dan orang-orang yang memiliki sedikit peran dalam hidupnya
3. *Significant other*

Berasal dari seseorang yang spesial dari hidupnya seperti pasangan atau kekasih

Faktor-faktor berikut mempengaruhi *social support* yang diterima seseorang, menurut Sarafino dan Smith (2012) :

1. Penerima dukungan (*recipients*)

Jika seseorang tidak ramah, tidak pernah membantu orang lain, atau tidak terbuka terhadap orang lain, mereka tidak akan mendapatkan dukungan sosial.

2. Komposisi dan Struktur Jaringan Sosial

Maksudnya adalah hubungan yang dimiliki seseorang dengan anggota keluarganya dan orang-orang di lingkungannya. Ukuran, frekuensi, komposisi, dan intimasi hubungan ini dapat dilihat.

3. Pemberi dukungan (*providers*)

Jika orang lain tidak memberikan sumber daya yang kita butuhkan atau jika orang lain tidak mampu mendukung jika keadaan mereka juga menekan, dukungan tidak akan terjadi.

Isnawati dan Suhariadi (2013) menyatakan bahwa terdapat beberapa bentuk *social support* yang perlu diperhatikan, antara lain:

1. *Appraisal Support*

Bantuan yang diberikan berupa nasehat terkait pemecahan masalah untuk membantu mengurangi stres.

2. *Tangible Support*

Bantuan nyata berupa tindakan atau bantuan fisik untuk menyelesaikan suatu masalah.

3. *Self Esteem Support*

Dukungan dari orang lain dalam artian kompetensi atau harga diri seseorang, atau perasaan menjadi anggota kelompok yang anggotanya mendapat dukungan terkait dengan harga diri.

4. *Belonging Support*

Menunjukkan rasa penerimaan sebagai bagian dari kelompok dan rasa persatuan.

Semoga kesulitan yang dialami seseorang dapat diringankan oleh *social support* yang diterimanya. Orang yang mendapatkan dukungan sosial merasa dihargai, dicintai, dan diperhatikan. Dilihat dari bagaimana *social support* mempengaruhi kecemasan, dukungan sosial dapat memberikan kenyamanan fisik dan psikologis, serta mendorong individu untuk memecahkan masalah mereka. *social support* meningkatkan cara berpikir, mengurangi stres, dan meningkatkan kemampuan untuk mengatasi penyakit jangka panjang (Taylor et al., 2009).

Orang-orang terdekat dapat memberikan *social support* kepada seseorang yang mengalami stres. Dukungan sosial dapat membantu seseorang mengurangi beban pikiran, stres, dan tekanan. Dukungan juga dapat mendorong seseorang untuk menyelesaikan masalah psikologisnya atau memperkuatnya. Menurut Taylor (2009), *social support* paling efektif yang berdampak pada seseorang adalah yang tidak terlihat. Sosial support dapat mengurangi stres dan meningkatkan kesehatan ketika diberikan secara tidak nampak berkat hubungan baik kita.

D. Pengaruh Efikasi Diri (*Self-efficacy*) terhadap Tingkat Kecemasan (*Anxiety*) Karyawan.

Karyawan yang mengalami kecemasan akan menemukan permasalahan-permasalahan yang tidak menyenangkan, menurut Mugiarto et.al (2018) bahwa perasaan tidak menyenangkan tersebut akan muncul pada karyawan yang kemudian membuat karyawan merasa tegang dan rasatakut sehingga ketika memikirkan target yang harus tercapai membuat karyawan memilih untuk *resign* atau menghindari pekerjaan. Karena

karyawan yang memiliki tingkat kemandirian yang tinggi akan yakin bahwa mereka akan mampu mengatasi tantangan untuk mencapai tujuan perusahaan, diduga kecemasan pekerja terkait dengan *self-efficacy*. Keyakinan seseorang tentang kemampuan mereka untuk menghadapi situasi dan menyelesaikan tugas disebut keefektifan diri, menurut Bandura (1997). Pengetahuan tentang diri sendiri, yang berpengaruh pada kegiatan atau keputusan yang diambil setiap hari, juga dapat didefinisikan sebagai *self efficacy*. Mugiarto *et al.* (2018) juga menjelaskan memiliki keyakinan diri yang positif bahwa mereka dapat mencapai tujuan perusahaan dengan baik dan lancar adalah salah satu cara untuk mengatasi masalah dan tantangan karyawan saat memenuhi target perusahaan.

Ricardo (2020) menemukan bahwa *social support* dari keluarga dan rekan kerja dapat menyebabkan masalah psikologis dan ketahanan karyawan yang tinggi. Ini karena dukungan ini dapat menimbulkan risiko yang lebih besar saat karyawan mulai mengalami kecemasan. Contohnya, selama pandemi, semua karyawan mengalihkan fungsi pekerjaan yang dilakukan di rumah (WFH), yang membuat mereka mengalami tekanan yang tinggi. Selain itu, keluarga tidak dapat memberi motivasi yang baik karena hubungan yang tidak baik, yang dapat menyebabkan permasalahan psikologi dan ketahanan yang tinggi. Karena mereka lebih mungkin menghadapi masalah emosional yang serupa, sehingga mereka kurang mampu menghilangkan stres, sosial bantuan melalui teman dan orang lain dikatakan memiliki kapasitas yang lebih rendah untuk mengatasi permasalahan emosional individu selama pandemi (Liu *et al.*, 2020).

Ricardo (2020) menemukan bahwa *social support* dari keluarga dan rekan kerja dapat menyebabkan masalah psikologis dan ketahanan yang lebih tinggi. Ini karena dukungan ini dapat menimbulkan risiko yang lebih besar saat karyawan mulai mengalami kecemasan. Salah satu contohnya adalah ketika semua karyawan dipaksa untuk mengalihkan pekerjaan

mereka yang dilakukan di rumah (WFH) selama pandemi, yang menempatkan mereka di bawah tekanan yang signifikan. Karena hubungan yang tidak baik, keluarga juga tidak dapat memberikan motivasi yang baik, yang dapat menyebabkan masalah psikologi dan ketahanan yang tinggi. Dikatakan bahwa bantuan sosial melalui teman dan orang lain tidak dapat menangani masalah emosional orang selama pandemi karena mereka lebih mungkin mengalami masalah serupa, sehingga mereka kurang mampu menghilangkan.

Studi "Hubungan antara Efikasi diri dengan Kinerja Petugas Kebersihan Rumah Sakit di Kota Madiun" dilakukan oleh Ika Sulistiowati (2014). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja petugas kebersihan rumah sakit berkorelasi dengan kompensasi finansial, kinerja petugas kebersihan rumah sakit berdasarkan kemampuan mereka sendiri, dan bagaimana kinerja mereka berkorelasi dengan kompensasi finansial dan kemampuan mereka sendiri. Data dikumpulkan melalui angket kompensasi, skala kinerja petugas kebersihan, dan skala kemampuan diri. Studi ini melibatkan lima puluh petugas kebersihan rumah sakit di kota Madiun yang telah bekerja sebagai outsourcing selama minimal tiga bulan. Untuk menganalisis data penelitian, analisis regresi satu jalur dan anova digunakan. Hasil penelitian menunjukkan hubungan positif dan signifikan antara kinerja petugas kebersihan dan kemampuan diri mereka ($r = 0,624$).

Self efficacy (efikasi diri) memberikan teori pada pembentukan karakter seseorang melalui kepercayaan terhadap kemampuan atau bakat yang dimilikinya dalam menyelesaikan tanggung jawab pekerjaannya. Mereka yang percaya pada kemampuan mereka cenderung berhasil, sedangkan mereka yang selalu berpikir mereka tidak bisa berhasil cenderung gagal. Orang-orang yang memiliki *self efficacy* (efikasi diri) tinggi akan lebih baik dalam kinerja karena mereka memiliki motivasi yang

kuat, tujuan yang jelas, emosi yang stabil, dan kemampuan untuk dengan sukses melakukan aktivitas atau perilaku yang mereka lakukan. Karyawan yang memiliki kinerja yang baik dan tingkat efikasi diri yang tinggi juga lebih puas dengan pekerjaan mereka (Setyawan, 2017).

E. Pengaruh *Social Support* (Dukungan Sosial) terhadap Tingkat Kecemasan (*Anxiety*) Karyawan

Social support diperkirakan mampu memberikan dampak terhadap kecemasan akademik karena *social support* mampu mempengaruhi kondisi psikis dan fisik dari seorang karyawan yang sedang dalam kesulitan menghadapi pencapaian target. Sarafino dan Smith (2011) menjelaskan bahwa *social support* merupakan suatu perasaan nyaman yang didapatkan seseorang dari orang lain seperti perhatian, penghargaan, sampai dengan bantuan dalam berbagai hal. Sarafino dan Smith (2011) juga menyatakan bahwa pekerja yang menerima bantuan sosial cenderung merasa dicintai, diperhatikan, dihargai, dan berharga karena mereka termasuk dalam lingkungan sosialnya. *Social support* diperkirakan mampu membantu mengurangi bahkan menghilangkan tingkat kecemasan karyawan dalam menyelesaikan tuntutan target karena *social support* secara fisik membantu karyawan dalam memenuhi dan mencapai target penjualan produk, seperti memberi semangat, mengingatkan terkait kesehatan selama bekerja.

Pada tahun 2018, Niken Yuni Pratiwi menulis artikel berjudul "Hubungan antara Dukungan Sosial dengan Kecemasan Menghadapi Pensiun." Hasil penelitian menunjukkan hubungan negatif yang sangat signifikan antara kecemasan menghadapi pensiun dan dukungan sosial. Nilai koefisien korelasi (r_{xy}) adalah -0,461 dengan (sig.) = 0,000 ($p < 0,01$), yang menunjukkan bahwa semakin banyak *social support* yang diterima, semakin rendah kecemasan menghadapi pensiun. Sebaliknya, semakin

sedikit *social support* yang diterima, semakin besar kecemasan menghadapi pensiun.

Tesis Fatmawati berjudul "Pengaruh Dukungan Sosial terhadap Kecemasan Karir Siswa Kelas XI Akuntansi di SMK Negeri 1 Bantul." Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan sosial mempengaruhi kecemasan karir siswa secara negatif dan signifikan. Dengan taraf signifikan 0,000 ($p < 0,05$), persamaan garis regresi adalah $Y: 118,023 + (-0,655) X$, yang menunjukkan penurunan kecemasan karir sebesar 0,655 jika peningkatan satu satuan pada *social support*. Hasilnya menunjukkan bahwa kecemasan karir siswa dapat dipengaruhi oleh *social support*. Sebagian besar siswa di kelas XI Akuntansi Negeri 1 Bantul berada dalam kategori kecemasan karir dan *social support* sedang.

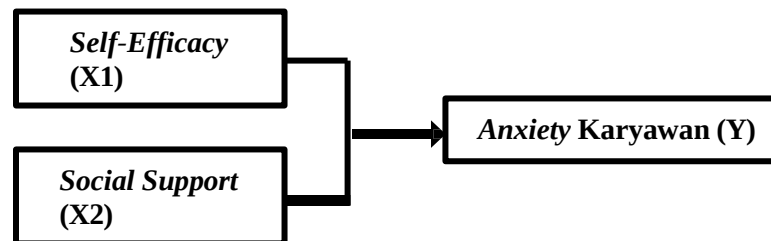
Menurut hasil penelitian tentang pengaruh *social support* —juga dikenal sebagai *social support* —terhadap kecemasan di tempat kerja, dapat diperkirakan bahwa dukungan sosial dapat mempengaruhi kecemasan di tempat kerja yang berasal dari lingkungan pekerjaan seseorang, sehingga karyawan yang memiliki *social support* yang cukup dapat menurunkan tingkat kecemasan mereka di tempat kerja.

F. Pengaruh *Self Efficacy* dan *Social support* terhadap Tingkat *Performance Anxiety* dalam Bekerja

Anxiety yang berkaitan dengan kondisi pekerjaan seseorang dikenal sebagai *performance anxiety*. Kecemasan ini seringkali dianggap remeh oleh seseorang yang mengalaminya ataupun lingkungannya dikarenakan situasi ini cenderung terlihat seperti stress ringan terkait pekerjaan (Widodo *et al.*, 2017). *Performance anxiety* sangat berdampak negatif terhadap seseorang yang mengalaminya salah satunya berdampak pada performa, baik performa pikiran seperti kurang fokus maupun performa fisik

seperti lesu (Suranata dan Prakoso, 2020). Widodo *et al.* (2017) juga menjelaskan bahwa *performance anxiety* yang tidak dikerjakan dengan baik dan tepat akan menimbulkan penurunan yang drastis terhadap kinerja pekerjaan dan gangguan psikologis yang serius sehingga kemungkinan-kemungkinan terburuk seperti keluar kerja, sakit fisik maupun psikologis, sampai dengan kematian.

Penulis akan melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh *Self-Efficacy* dan *Social Support* Terhadap Tingkat *Performance Anxiety* Karyawan Pemasaran di PT. Bank Central Asia Area Jawa Timur" karena, berdasarkan tinjauan literatur di atas, belum ada yang melihat dampak dari *self-efficacy* dan *social support* terhadap *anxiety* di tempat kerja.



Gambar 2. Paradigma Penelitian

G. Hipotesis Penelitian

Kesimpulan sementara dari masalah penelitian adalah hipotesis. Hipotesis bertujuan untuk secara singkat menjawab rumusan penelitian. Hipotesis penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut berdasarkan teori dari variabel-variabel dalam penelitian "Pengaruh *Self-Efficacy* dan *Sosial Support* terhadap Tingkat *Performance anxiety* Karyawan Pemasaran di PT. Bank Central Asia Area Jawa Timur":

- Hipotesis alternatif (H_a) : Ada pengaruh *Self-Efficacy* dan *Social Support* terhadap tingkat *Anxiety* karyawan pemasaran di PT. Bank Central Asia (BCA) area Jawa Timur.
- Hipotesis nihil (H_0) : Tidak ada pengaruh *Self-Efficacy* dan *Social Support* terhadap tingkat *Anxiety* karyawan pemasaran di PT. Bank Central Asia (BCA) area Jawa Timur

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian kuantitatif mempertimbangkan peristiwa atau elemennya secara sistematis. Sugiyono (2019) menyatakan bahwa positivisme adalah dasar penelitian kuantitatif. Metode ini menganggap fenomena yang dapat diklasifikasikan, relatif tetap, konkrit, dapat diamati, dapat diukur, dan memiliki hubungan sebab akibat dengan tujuan untuk menguji hipotesis peneliti. Ini adalah penelitian tentang bagaimana *self-efficacy* dan *social support* berdampak pada *performance anxiety* karyawan pemasaran di wilayah Jawa Timur PT. Bank Central Asia (BCA). Dua variabel bebas (X) dan satu variabel terikat (Y) digunakan untuk menghasilkan hasil penelitian. Analisis deskriptif digunakan untuk menjelaskan, menampilkan, dan mendeskripsikan data yang ditemukan dalam penelitian ini.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Studi ini dilakukan di wilayah Jawa Timur PT. Bank Central Asia (BCA) selama dua bulan, mulai dari awal April hingga Mei 2024.

C. Definisi Operasional dan Variabel

Azwar (2017) menyatakan bahwa definisi operasional adalah definisi variabel yang didasarkan pada kataristik variabel yang dapat diamati oleh peneliti. Termasuk dalam variabel-variabel ini adalah:

1. Kecemasan (*anxiety*) yang merupakan respon dari perasaan khawatir ataupun cemas yang berlebihan saat berada dalam suatu kondisi tertentu, sehingga menyebabkan rasa yang tidak nyaman. Suasana hati, pikiran, dorongan, perilaku, dan gejala biologis adalah komponen kecemasan saat bekerja.
2. Efikasi diri (*self-efficacy*) yang artinya keyakinan yang dimiliki

seseorang tentang kemampuan mereka untuk menyelesaikan tugas mereka. Level, kekuatan, dan umum adalah komponen efikasi diri.

3. Dukungan sosial (*Social support*) adalah bantuan fisik dan mental yang memengaruhi emosi, pemikiran, dan perilaku seseorang saat mengerjakan tugas.

Variabel adalah karakteristik bidang keilmuan tertentu, seperti tinggi, berat badan, sikap, motivasi, kepemimpinan, disiplin kerja, dll. Tujuan menentukan variabel adalah untuk mengetahui bagaimana masing-masing variabel berfungsi sehingga banyak hipotesis yang akan diuji. Variabel penelitian terdiri dari dua kategori: variabel bebas dan variabel terikat. Menurut Sugiyono (2019), variabel independen dapat disebut dengan variabel bebas (X) dan variabel dependen dapat disebut dengan variabel terikat (Y).

1. Variabel Bebas (*independent variable*)

Variabel bebas atau independen dalam penelitian ini adalah *self-efficacy* dan *social support*. Keyakinan seseorang atas kemampuan mereka untuk melakukan sesuatu, mengatasi masalah, dan menemukan cara baru untuk mengatasi hambatan disebut *self-efficacy* (X1). Sebagai alat pengukur, *General Self-Efficacy Scale* adalah interval. *Social support* (X2) adalah dukungan sosial yang diperoleh oleh seluruh karyawan BCA. *Social support* dapat berupa informasi, motivasi, penilaian, dan fasilitas untuk karyawan yang bekerja dalam pemasaran BCA.

2. Variabel Terikat (*dependent variable*)

Pada studi ini, kecemasan tentang kinerja dianggap sebagai variabel terikat atau dependen (Y). *Performance Anxiety* merupakan pengalaman ketakutan dan kecemasan yang muncul terus-menerus terkait kinerja melalui kondisi kecemasan spesifik dan yang dimanifestasikan melalui kombinasi gejala afektif, kognitif, somatik dan perilaku.

D. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2019), populasi adalah keseluruhan elemen yang akan digunakan sebagai wilayah generalisasi. Elemen populasi adalah keseluruhan subjek yang akan diukur dan mewakili uniy yang diteliti. Penelitian ini melibatkan SPV dan karyawan marketing Bank BCA di wilayah Jawa Timur, total 150 karyawan dan 8 SPV.

Penelitian ini menggunakan teknik total sampling, atau sampel jenuh, di mana seluruh populasi digunakan sebagai sampel penelitian. Jumlah populasi yang sedikit merupakan dasar untuk menentukan sampel jenuh. Jumlah sampel yang digunakan adalah 8 SPV dan 150 karyawan pemasaran Bank BCA di wilayah Jawa Timur.

E. Metode dan Instrumen Pengumpulan Data

Metode penelitian merupakan suatu alat yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan dilapangan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan observasi (Sugiyono, 2019).

1. Alat Pengumpulan Data

Kusioner adalah metode pengumpulan data yang mengajukan beberapa pertanyaan atau pernyataan yang relevan dengan elemen dan indikator teori, yang kemudian dijawab secara langsung oleh subjek penelitian. Memperhatikan secara akurat, mencatat fenomena yang terjadi, dan mempertimbangkan bagaimana masing-masing aspek fenomena tersebut berhubungan satu sama lain dikenal sebagai observasi. Peneliti menggunakan observasi partisipan, atau orang-orang yang terlibat dan terlibat dalam kehidupan subjek penelitian. Di sini, observasi digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk mengumpulkan data awal untuk mengidentifikasi masalah penelitian, yaitu kecemasan kinerja

pada karyawan marketing dan SPV di wilayah Jawa Timur Bank BCA.

2. Instrumen Penelitian

Alat pengumpulan data yang terdiri dari daftar dengan pilihan yang berjenjang dikenal sebagai skala. Dalam penelitian ini, skala *Likert* menggunakan pernyataan sikap, yang terdiri dari dua kategori: pernyataan yang mendukung (yang mendukung sikap yang akan diungkap) dan pernyataan yang tidak mendukung.

Item skala disajikan dalam format tertutup dengan empat opsi: sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS), atau sangat tidak setuju (STS). Peneliti menolak alternatif jawaban ragu-ragu (R) karena dua alasan: (a) Alternatif jawaban ragu-ragu memiliki dua arti: itu bisa berarti tidak dapat memberikan jawaban atau netral. (b) Tersedianya jawaban di tengah menyebabkan kecenderungan jawaban di tengah, efek kecenderungan sentral, terutama bagi orang yang ragu-ragu antara setuju dan tidak setuju. (c) Tujuan penggunaan jawaban alternatif adalah untuk mengetahui kecenderungan pendapat responden ke arah setuju atau tidak setuju.

Jika kategori jawaban diletakkan di tengah, itu akan mengurangi jumlah informasi yang akan diperoleh responden. Subjek diminta untuk menyatakan apakah mereka setuju atau tidak dengan isi pernyataan dalam skala koma. Penilaian bergerak dari angka 4 hingga 1 untuk pernyataan positif, dan dari angka 1 hingga 4 untuk pernyataan negatif.

Tabel 3.1 Nilai Skala Likert

No.	Respon	Skor	
		<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>
1	Sangat Setuju (S)	4	1
2	Setuju (S)	3	2
3	Tidak Setuju (TS)	2	3
4	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	4

Peneliti menggunakan tiga skala: skala *self-efficacy*, skala *social support*, dan skala *performance anxiety*. Semua skala ini digunakan dalam metode penelitian di atas.

a) Skala *Self-Efficacy*

Pada penelitian ini, skala *self efficacy* diadaptasi dari *Generalized Self Efficacy Scale* (GSES), yang didasarkan pada dimensi tingkat, kekuatan, dan generalisasi yang diusulkan oleh Bandura (1997). Skala ini mencakup sepuluh item.

Tabel 3.2 *Blueprint Skala Self-Efficacy*

Aspek	Indikator	Item		Jumlah
		Favable	Unfavorabel	
Tingkat	Keyakinan Individu atas kemampuannya terhadap tingkat kesulitan tugas	1,5,6,8	-	4
	Pemilihan tingkah laku berdasarkan hambatan atau tingkat kesulitan suatu tugas atau aktifitas			
Kekuatan	Tingkat kekuatan keyakinan atau penghargaan individu terhadap Kemampuannya	2,3,7	-	3
Generalisasi	Keyakinan individu akan kemampuannya melaksanakan tugas di berbagai aktifitas	4,9,10	-	3
Total				12

b) Skala *Social Support*

Pada penelitian ini, pengukuran *social support* didasarkan pada adaptasi dari skala Zimet, Dahlem, Zimet (1988), *Multidimensional Scale of Perceived Social Support* (MSPSS). Skala ini terdiri dari dua belas item dengan tiga dimensi: keluarga, teman, dan orang lain yang signifikan.

Tabel 3.3 *Blueprint Skala Social support*

Aspek	Indikator	Item		Jumlah
		Favorable	Unfavorable	
<i>Family</i>	1. Dukungan orang tua	3, 4, 8, 11	-	4
	2. Kedekatan dengan keluarga			
<i>Friend</i>	1. Bantuan teman	6, 7, 9, 12	-	4
	2. Kedekatan dengan teman			
<i>Significant other</i>	Memiliki seseorang yang dapat dipercaya	1, 2, 5, 10	-	4
Total				12

c) *Skala Anxiety*

Penelitian ini tentang kecemasan dalam marketing didasarkan pada adaptasi dari *Self-Rating Anxiety Scale* (SRAS) oleh Zung, yang terdiri dari dua puluh item pernyataan yang disusun berdasarkan faktor fisiologis, kognitif, afektif, dan tingkah laku.

Tabel 3.4 *Blueprint Skala performance anxiety*

Aspek	Indikator	Item		Jumlah
		Favorable	Unfavorable	
Fisiologis	1. Gemetar	13	6, 7, 8, 10, 12,	8
	2. Sakit kepala		14, 15, 16, 18,	
	3. Lemah			
	4. Jantung berdebar			
	5. Nafas sesak			
	6. Mati rasa			
	7. Gangguan pencernaan			
Kognitif	1. Banyak pikiran		11, 20	1
Afektif	1. Gugup	5, 9	1, 2, 3, 4	8
	2. Takut			
	3. Panik			
	4. Merasa tidak berdaya			
Behavior	1. Menghindari masalah	17, 19	-	3
Total				20

F. Metode Analisis Data

Analisis data digunakan dalam penelitian untuk menganalisis data yang dikumpulkan sebelum membuat kesimpulan melalui pengolahan data (Sugiyono, 2019). Analisis ini digunakan untuk meneliti kecemasan dalam bekerja, efikasi diri, dan dukungan sosial, serta tingkatan kategorisasinya dan analisis regresi liier berganda untuk menguji hipotesisnya.

1. Analisis Deskriptif

Hasil penelitian dideskripsikan melalui analisis deskriptif, yang digunakan untuk mengidentifikasi kategorisasi tingkatan variabel X1, X2, dan Y yang terlibat dalam subjek penelitian. Peneliti menggunakan skor hipotetik untuk melakukan pengkategorian ini (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, proses berikut digunakan untuk menghasilkan skor hipotetik:

- a. Menghitung mean hipotetik (M), dengan rumus:

$$M = \frac{1}{2} (imax + imin) \sum k$$

Keterangan:

M : rerata
 i_{max} : skor maksimal item
 i_{min} : skor minimal item
 $\sum k$: Jumlah item

- b. Menghitung standar deviasi (SD), dengan rumus:

$$SD = \frac{1}{6} (X_{max} - X_{min})$$

Keterangan:

SD : standar deviasi hipotetik
 x_{max} : skor maksimal
 x_{min} : skor minimal
 $\sum k$: Jumlah item

- c. Kategorisasi

Kategorisasi variabel tingkat *anxiety*, *self-efficacy*, dan *social support* dapat dilihat melalui rumus berikut:

Rendah : $X \leq (M - 1SD)$
Sedang : $(M - 1SD) \leq X \leq (M + 1SD)$
Tinggi : $X \geq (M + 1SD)$

2. Uji Hipotesis

Digunakan uji hipotesis untuk menentukan bagaimana variabel bebas penelitian, yaitu self-efficacy dan dukungan sosial, berpengaruh terhadap variabel terikat penelitian, yaitu kecemasan. Dalam situasi di mana terdapat lebih dari satu variable independent, maka peneliti menggunakan analisis regresi linier berganda untuk menghitung perubahan keadaan variabel dependen. Persamaan analisis linier berganda dapat dirumuskan sebagai berikut, menurut Sugiyono (2019):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y : Kecemasan
a : Konstanta
b₁, b₂ : Koefisien regresi variabel independen
X₁ : Efikasi diri
X₂ : Dukungan sosial
ε : Standar error

a. Uji t

Tujuan uji t adalah untuk menentukan tingkat signifikansi pengaruh variabel X, efikasi diri dan dukungan sosial, secara parsial (sendiri-sendiri) terhadap variabel Y, kecemasan terhadap pekerjaan.

Cara dalam melakukan uji t yaitu:

1. Nilai signifikansi sebesar 5% karena dinilai cukup untuk mewakili hubungan antar variabel yang diteliti. Hasil perhitungan akan dibanding dengan tabel taraf signifikansi 5%.
2. Membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} . Jika t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka H_a diterima dan H_o ditolak. Cara membandingkannya adalah bila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_o diterima dan H_a ditolak, bila $t_{hitung} > t_{tabel}$,

maka H_a diterima dan H_o ditolak.

b. Uji F

Tujuan uji F adalah untuk menentukan tingkat signifikansi pengaruh variabel X, yaitu efikasi diri dan dukungan sosial, terhadap variabel Y, yaitu kecemasan terhadap pekerjaan, secara bersamaan (bersamaan). Langkah pengujian uji F adalah sebagai berikut:

1. Membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} . $F_{hitung} < F_{tabel}$, variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel dependen, maka H_o diterima dan H_a ditolak. Bila $F_{hitung} > F_{tabel}$, variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen, maka H_o ditolak dan H_a diterima. Berdasarkan probabilitas, menggunakan nilai probabilitas H_a akan diterima jika probabilitas kurang dari 0,05 dan sebaliknya H_a akan ditolak jika probabilitas lebih dari 0,05.
2. Menentukan tingkat signifikansi. Tingkat signifikansi (α) yang ditetapkan adalah sebesar 5% atau dengan kata lain tingkat kepercayaan sebesar 95% dengan tingkat kebebasan $df = n - k - 1$ untuk menentukan nilai F_{tabel} sebagai daerah batas penerimaan dan penolakan hipotesis.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan penelitian

1. Gambaran lokasi penelitian

PT Bank Central Asia Tbk (BCA) adalah bank swasta terbesar di Indonesia, didirikan pada 21 Februari 1957. BCA sekarang adalah bank swasta terbesar di Indonesia dengan beragam pelanggan, baik individu maupun perusahaan, melalui jaringan perbankan elektronik dan kantor cabang di hampir semua kota besar. Dengan kantor cabang dan ATM yang terhubung secara online di seluruh Indonesia, BCA menawarkan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi melalui layanan internet dan mobile banking. Lebih dari 25.000 karyawan yang percaya diri dan profesional mendukung BCA dan entitas anak perusahaannya. BCA menangani lebih dari 15 juta rekening nasabah dan ratusan juta transaksi keuangan.

2. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di wilayah Jawa Timur PT. Bank Central Asia (BCA) selama dua bulan, mulai awal April hingga Mei 2024.

3. Jumlah responden penelitian

Jumlah responden penelitian sebanyak 150 karyawan marketing Bank BCA di area Jawa Timur dan 8 SPV.

B. Hasil Penelitian

1. Analisis Deskriptif

a. Deskripsi demografi responden

Dalam penelitian ini, 158 karyawan dari jabatan marketing dan SPV Bank BCA digunakan sebagai responden. Mereka dipilih

berdasarkan jabatan mereka di BCA. Demografi responden disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 4.1 Deskripsi jenis kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	Persen
Laki-laki	121	76,6%
Perempuan	37	23,4%
Total		100%

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 76,6%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa karyawan marketing bank BCA didominasi oleh laki-laki. Laki-laki merupakan gender yang dalam dunia kerja memiliki perilaku yang cekatan dengan fisik yang lebih kuat (Nurudin, 2023). Sehingga, laki-laki dapat melaksanakan tugas marketing lebih baik.

Tabel 4.2 Deskripsi usia responden

Usia	Jumlah	Persen
<20 tahun	37	23,4%
20-30 tahun	100	63,2%
30-40 tahun	20	12,7%
>40 tahun	1	0,6%
Total		100%

Sebanyak 63,2% responden berada pada rentang usia 20–30 tahun, seperti yang ditunjukkan oleh data pada tabel di atas. Hal ini dapat disimpulkan bahwa karyawan marketing bank BCA didominasi oleh responden dewasa awal. Usia 20-30 tahun merupakan usia dimana rentan terhadap komitmen organisasi sehingga rentan terhadap kecemasan yang berujung pada keputusan resign (Afida, 2022).

Tabel 4.3 Deskripsi jabatan

Jabatan	Jumlah	Persen
Marketing	150	94,9%
SPV	8	5,1%
Total		100%

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki jabatan di Bank BCA sebagai marketing yaitu

sebanyak 94,9%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden penelitian didominasi oleh karyawan marketing bank BCA.

Tabel 4.4 Deskripsi pendidikan terakhir

Pendidikan terakhir	Jumlah	Persen
SMA	57	36,1%
D3	14	8,9%
S1	87	55,1%
Total		100%

Sebanyak 55,1% dari responden memiliki pendidikan S1, seperti yang ditunjukkan dalam data pada tabel di atas. Hal ini dapat disimpulkan bahwa karyawan marketing bank BCA didominasi oleh responden dengan pendidikan terakhir S1.

Tabel 4.5 Deskripsi lama bekerja

Lama bekerja	Jumlah	Persen
<1 tahun	86	54,4%
1-5 tahun	67	42,4%
5-10 tahun	4	2,5%
>10 tahun	1	0,6%
Total		100%

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah bekerja selama <1 tahun di Bank BCA yaitu sebanyak 54,4%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa karyawan marketing bank BCA didominasi oleh responden yang bekerja <1 tahun. Wirawan dkk (2023) menyebutkan bahwa karyawan yang bekerja di bank terutama bagian marketing memungkinkan mengalami anxiety karena target yang ditetapkan perusahaan dapat mempengaruhi kinerja karyawan sehingga karyawan memutuskan untuk mengakhiri masa kerjanya dalam waktu singkat.

b. Deskripsi data variabel

Data variabel penelitian diolah menggunakan statistik deskriptif menggunakan skor hipotetik dengan hasil seperti pada tabel dibawah.

Tabel 4.6 Deskripsi data variabel

	Min	Max	SD	Mean
<i>Self efficacy</i>	10	40	5	25
<i>Social Support</i>	12	48	6	30
<i>Anxiety</i>	20	80	10	50

Selanjutnya, skor hipotetik digunakan untuk mengklasifikasikan masing-masing variabel, yang mencakup tingkat *anxiety*, *self efficacy* dan *social support* pada responden.

c. Kategorisasi

Kategorisasi data digunakan untuk melihat tingkat *anxiety*, *self efficacy* dan *social support* menggunakan tiga rentang kategorisasi yaitu rendah, sedang dan tinggi yang dihitung menggunakan skor hipotetik. Rumus kategorisasi yaitu sebagai berikut:

Rendah : $X < (M - 1SD)$

Sedang : $(M - 1SD) \leq X < (M + 1SD)$

Tinggi : $X \geq (M + 1SD)$

Berdasarkan rumus kategorisasi diatas, peneliti menggunakan skor hipotetik untuk dimasukkan kedalam rumus yang hasilnya seperti pada penjelasan dibawah.

1) Variabel *anxiety*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 74 responden, sebagian besar memiliki tingkat *anxiety* sedang sebesar 47%.

Tabel 4.7 Tingkat *anxiety* marketing BCA

Kategori	Rumus	F	Persen
Rendah	$X < (M - 1SD)$	70	44%
Sedang	$(M - 1SD) \leq X < (M + 1SD)$	74	47%
Tinggi	$X \geq (M + 1SD)$	14	9%
Total			100

2) Variabel *self efficacy*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 72 responden, sebagian besar memiliki tingkat *self efficacy* tinggi, sebesar 46%.

Tabel 4.8 Tingkat *self efficacy* marketing BCA

Kategori	Rumus	F	Persen
Rendah	$X < (M - 1SD)$	19	12
Sedang	$(M - 1SD) \leq X < (M + 1SD)$	67	42
Tinggi	$X \geq (M + 1SD)$	72	46
Total			100

3) Variabel *social support*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 74 responden, 57% memiliki tingkat *social support* yang tinggi.

Tabel 4.9 Tingkat *social support* marketing BCA

Kategori	Rumus	F	Persen
Rendah	$X < (M - 1SD)$	21	13
Sedang	$(M - 1SD) \leq X < (M + 1SD)$	47	30
Tinggi	$X \geq (M + 1SD)$	74	57
Total			100

2. Uji hipotesis

Untuk menentukan pengaruh variabel X terhadap Y, uji hipotesis dilakukan dengan analisis regresi linier berganda. Persamaan regresi dibuat menggunakan rumus berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + \varepsilon$$

Selanjutnya, hasil tes dimasukkan ke dalam persamaan regresi untuk melihat bagaimana variabel independen mempengaruhi variabel dependent. Hasilnya menunjukkan bahwa:

nilai $\alpha = 79,553$, $b_1 = -0,570$ dan $b_2 = -0,607$, sehingga persamaan regresinya menjadi:

$$Y = 79,553 - 0,570X_1 - 0,607X_2 + \varepsilon$$

Persamaan regresi berdasarkan rumus diatas dapat diartikan bahwa:

1. Konstan bernilai 79,553 yang artinya jika tidak ada variasi nilai *self efficacy* (X_1) dan *social support* (X_2) maka *anxiety* (Y) meningkat sebesar 79,553

2. Angka koefisien regresi *self efficacy* sebesar -0,570 yang artinya setiap penambahan 1% tingkat *self efficacy* (X1) maka *anxiety* (Y) menurun sebesar 0,570
3. Nilai koefisien regresi *self efficacy* bernilai negatif sehingga *self efficacy* (X1) berpengaruh negatif terhadap *anxiety* (Y). Jika *self efficacy* meningkat, maka *anxiety* menurun, dan jika *self efficacy* menurun maka *anxiety* meningkat.
4. Angka koefisien regresi *social support* sebesar -0,607 yang artinya setiap penambahan 1% tingkat *social support* (X2) maka *anxiety* (Y) menurun sebesar -0,607.
5. Nilai koefisien regresi *social support* bernilai negatif sehingga *social support* (X2) berpengaruh negatif terhadap *anxiety* (Y). Jika *social support* meningkat, maka *anxiety* menurun, dan jika *social support* menurun maka *anxiety* meningkat.

a. Uji F Simultan

Uji F, atau uji simultan, dilakukan dua kali untuk mengetahui pengaruh total variabel X terhadap variabel Y. Nilai F tabel = (k, n-k), F tabel = (2, 158-2), dan F tabel = (2, 156). Pertama, perhatikan nilai F hitung, yang menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki pengaruh signifikan jika nilainya lebih besar dari F tabel ($p\text{-value} < 0,05$).

Tabel 4.10 Uji F simultan

	Sig.	F	Keterangan
Variabel X terhadap Y	0,000	188,794	Ada pengaruh

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai sig. 0,000 kurang dari 0,05, dan nilai F hitung 188,794 lebih besar dari F tabel 3,15. Karena itu, hipotesis diterima: *Self-Efficacy* dan *Social Support* berpengaruh terhadap tingkat *anxiety* karyawan pemasaran di PT. Bank Central Asia (BCA) di wilayah Jawa Timur.

b. Uji t parsial

Uji t atau uji parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Pengaruh kedua variabel dapat diukur dalam dua cara. Pertama, lihat nilai signifikansi p-value: jika nilai signifikasinya di bawah 0,05 maka terdapat pengaruh. Kemudian, lihat nilai t hitung: nilainya lebih besar dari t tabel jika nilainya lebih besar dari t tabel. Nilai p-value = $(\alpha/2; df)$, t tabel = $(0,05/2; 155)$, t tabel = $(0,025; 155)$, dan t tabel = 1,97

Tabel 4.11 Uji t parsial

Variabel	Sig.	t	Keterangan
<i>Self efficacy</i>	0,000	-5,930	Ada pengaruh
<i>Social support</i>	0,000	-7,872	Ada pengaruh

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai sig. Variabel kemandirian sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar 5,930 lebih besar dari t tabel 1,97, sehingga hipotesis diterima, terdapat pengaruh parsial *self efficacy* terhadap tingkat *anxiety* karyawan pemasaran di area Jawa Timur PT. Bank Central Asia (BCA).

Sementara itu, nilai sig. Variabel *social support* sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar 7,872 lebih besar dari t tabel 1,97, sehingga hipotesis diterima, terdapat pengaruh *social support* terhadap tingkat *Anxiety* karyawan pemasaran di PT. Bank Central Asia (BCA) area Jawa Timur.

Nilai t hitung variabel *self efficacy* sebesar -5,930 dan bernilai negatif, yang berarti jika *self efficacy* meningkat maka kecemasan menurun dan jika *self efficacy* menurun maka *anxiety* meningkat. Nilai t hitung variabel *social support* sebesar -7,872 dan bernilai negatif, yang berarti dengan meningkatkannya *social support* yang dialami oleh individu maka diikuti dengan *anxiety* yang semakin

menurun.

c. Koefisien determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk menentukan seberapa besar pengaruh yang diberikan oleh kedua variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4.12 Koefisien determinasi

R	R Square
0.842	0.709

Menurut tabel koefisien determinasi, hasil korelasi berganda (R) adalah 0,842. Nilai R berkisar dari 0 hingga 1; semakin mendekati 0 berarti nilai lebih rendah dan hubungan lebih lemah, dan semakin mendekati 1 berarti nilai lebih tinggi dan hubungan lebih kuat,. Nilai korelasi berganda sebesar 0,842 yang artinya hubungan kuat antara variabel *self efficacy* dan *social support* dengan variabel *performance anxiety*.

Nilai R Square sebesar 0,709 menunjukkan hubungan yang kuat antara variabel *self efficacy* dan *social support* terhadap *anxiety*. Ini menunjukkan bahwa variabel *self efficacy* dan *social support* memberikan pengaruh sebesar 70,9% terhadap *anxiety* secara bersamaan, dengan variabel lain yang tidak termasuk dalam variabel yang diteliti memberikan pengaruh sebesar 29,1%.

C. Faktor Pembentuk Utama Variabel

Faktor-faktor yang membentuk masing-masing variabel dilihat berdasarkan komponen yang membentuk masing-masing variabel, dengan hasil seperti berikut:

1. *Performance Anxiety*

Tabel berikut menunjukkan faktor utama yang membentuk variabel kecemasan kinerja.

Tabel 4.13 Aspek pembentuk *performance anxiety*

Aspek	Skor Total Aspek	Skor Total Variabel	Persentase
Fisiologis	3305	6831	48,4%
Kognitif	582		8,5%
Afektif	2027		29,7%
Behavior	917		13,4%

Kecemasan yang dirasakan secara fisik, seperti gemetar pada tangan dan kaki, kelelahan, sakit kepala, jantung berdebar, dan sesak nafas, dialami oleh karyawan yang bekerja di BCA untuk mencapai target pekerjaan mereka. Tabel di atas menunjukkan bahwa faktor fisiologis adalah faktor utama yang membentuk variabel kecemasan kinerja dengan skor sebesar 48,4%. Oleh karena itu, fisik menjadi bagian yang paling utama disiapkan ketika menghadapi tugas-tugas dalam dunia kerja sehingga kondisi fisik yang optimal dapat meminimalisir kecemasan yang dirasakan.

Aspek yang memiliki skor terendah yang membentuk variabel *performance anxiety* yaitu aspek kognitif dengan persentase 8,5%. Hal ini membuktikan bahwa karyawan marketing bank BCA mengatasi tuntutan untuk mencapai target sehingga banyak pikiran yang berdampak pada kualitas tidur dan kesehatan pikiran, seperti pusing tiba-tiba. Oleh karena itu, karyawan marketing bank BCA sebaiknya memikirkan hal yang berkaitan dengan pekerjaan sesuai porsinya, memberi jeda untuk pikiran beristirahat sehingga dapat meminimalisir kecemasan dalam dunia kerja.

2. *Self Efficacy*

Tabel berikut menunjukkan faktor utama pembentuk variabel *self efficacy* berdasarkan aspek yang membentuknya.

Tabel 4.14 Aspek pembentuk *self efficacy*

Aspek	Skor Total Aspek	Skor Total Variabel	Persentase
Tingkat	1743	4360	40%
Kekuatan	1297		29,7%
Generalisasi	1320		30,3%

Berdasarkan tabel di atas, hasil menunjukkan bahwa faktor tingkat, dengan skor 40%, adalah faktor utama yang membentuk variabel keberhasilan diri. Ini menunjukkan bahwa karyawan marketing BCA yakin pada kemampuan mereka untuk menyelesaikan tugas yang menantang, yang mendorong mereka untuk bertindak dengan cara yang sebanding dengan tingkat kesulitan tugas tersebut. Oleh karena itu karyawan yang yakin dengan kemampuannya akan selalu optimis meskipun dihadapkan pada tugas dengan tingkat yang sulit, sehingga dapat mengatsi tantangan dan hambatan yang terjadi dalam dunia kerja.

Aspek yang memiliki skor terendah yang membentuk variabel *self efficacy* yaitu aspek kekuatan dengan persentase 29,7%. Hal ini membuktikan bahwa karyawan marketing bank BCA memiliki keyakinan yang kuat terhadap kemampuannya, berpegang teguh pada keyakinannya untuk mencapai tujuan, tetap fokus pada tujuan meski mendapatkan pertentangan dan dapat tenang dalam menghadapi tantangan dalam dunia kerja karena dapat mengndalkan kemampuan diri dalam menyelesaikan masalah. Karena mereka dapat fokus pada tujuan mereka dan menangani masalah dengan tenang, karyawan yang memiliki keyakinan kuat akan lebih mudah menyelesaikan tantangan di dunia kerja.

3. *Social Support*

Tabel berikut menunjukkan faktor utama pembentuk variabel *social support* berdasarkan aspek yang membentuknya.

Tabel 4.15 Aspek pembentuk *social support*

Aspek	Skor Total Aspek	Skor Total Variabel	Persentase
<i>Family</i>	1742	5360	32,5%
<i>Friend</i>	1728		32,2%
<i>Significant other</i>	1890		35,3%

Berdasarkan pada tabel diatas diperoleh hasil bahwa faktor utama yang membentuk variabel *social support* adalah faktor *significant other* atau orang lain yang spesial dengan skor sebesar 35,3%. Hal ini membuktikan bahwa karyawan marketing BCA memiliki seseorang yang dapat dipercaya, seseorang yang selalu ada disaat butuh bantuan, seseorang yang dapat menghibur, dan seseorang yang peduli dengan perasaan. Oleh karena itu kehadiran orang spesial seperti pasangan dapat menguatkan karyawan dalam menghadapi permasalahan dalam dunia kerja.

Aspek yang memiliki skor terendah yang membentuk variabel *social support* yaitu aspek *friend* atau teman dengan persentase 32,2%. Hal ini membuktikan bahwa karyawan marketing bank BCA memiliki teman dekat yang dapat diandalkan dan sering membantu ketika karyawan butuh bantuan, serta menjadi partner untuk sharing masalah yang dihadapi dalam dunia kerja. Oleh karena itu, kehadiran teman dekat yang dapat diandalkan untuk membantu ketika terjadi permasalahan dalam dunia kerja.

D. Pembahasan

1. Pengaruh *Self-Efficacy* terhadap *Performance Anxiety* pada karyawan marketing

Ketakutan terhadap sesuatu yang tidak jelas disertai dengan perasaan tidak berdaya dan tidak aman dikenal sebagai kecemasan (Azizah & Husni, 2023). Tanda-tanda *anxiety* termasuk rasa tegang berlebihan, gangguan tidur, kesulitan istirahat, dan kesulitan konsentrasi (Isrona et al., dalam Azizah & Husni, 2023). Hal ini disebabkan oleh efek *anxiety* pada tubuh seseorang, yang mengarah pada kecemasan yang berlebihan. Jika tidak segera diatasi, situasi seperti ini dapat berkembang ke arah yang negatif.

Menurut Suyanti dan Albadri (dalam Ismail dk, 2023), kecemasan dapat disebabkan oleh enam faktor kognitif: rasa takut atau cemas; keyakinan yang tidak rasional; sensitifitas berlebihan terhadap ancaman; sensitifitas kecemasan; mengabaikan sinyal tubuh; dan kurangnya kemandirian. *Self-efficacy* adalah kemampuan seseorang untuk mengambil perilaku yang sesuai dengan masalah tertentu. Orang yang memiliki *self-efficacy* yang rendah akan menghindari tugas dan menyerah dengan mudah ketika ada masalah. Orang yang memiliki *self-efficacy* yang tinggi memiliki kecemasan yang lebih tinggi (Ismail et al., 2023).

Kondisi kerja karyawan marketing BCA dihadapkan pada tingginya target penjualan yang harus dicapai sehingga konsentrasi dan fokus kerja menurun, karyawan dihadapkan pada tekanan kerja sehingga rasa percaya diri dan motivasi juga turun. Tingginya target penjualan membuat karyawan merasa cemas tidak dapat menyelesaikan target dengan baik. *Self efficacy* sangat berpengaruh terhadap tingkat *anxiety* suatu individu. Individu yang yakin pada kemampuannya dapat dengan mudah mengatasi rasa cemas mereka. Bandura (dalam Naufalda dkk, 2023) Mengungkapkan kemampuan diri yang tinggi akan membantu seseorang menghindari

kecemasan dan depresi. Karyawan yang memiliki kemampuan diri yang tinggi akan melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik serta dapat menyampaikan apa yang mereka inginkan. (Kasih & Sudarji, 2012).

Dengan menggunakan uji *t* parsial, hasil penelitian menunjukkan pengaruh *self efficacy* terhadap *anxiety*. *Self efficacy* berpengaruh terhadap *anxiety*, seperti yang ditunjukkan oleh nilai $\text{sig } 0,000 < 0,05$ dan nilai *t* hitung 5,930 lebih besar dari 1,97, yang menunjukkan bahwa pengaruh antara dua variabel tersebut terbalik, yang berarti bahwa *self efficacy* yang lebih tinggi menyebabkan *anxiety* yang lebih tinggi, dan sebaliknya bahwa *self efficacy* yang lebih rendah menyebabkan *anxiety* yang lebih rendah. Permasalahan fisiologis, kognitif, afektif, dan perilaku lebih rendah pada orang yang percaya pada kemampuan mereka dan percaya dapat menyelesaikan tugas yang sulit.

Teori Cervone diperkuat oleh hasil penelitian ini, dengan kata lain kemampuan diri sendiri dapat mempengaruhi kemampuan kognitif dan tindakan seseorang, sehingga setiap orang memiliki cara unik untuk menangani masalah. Kemampuan diri yang tinggi menunjukkan kemampuan untuk menyelesaikan masalah dan peluang sukses. Sebaliknya, kemampuan diri yang rendah menunjukkan bahwa mereka tidak memiliki peluang untuk sukses (Cervone, dalam Azizah & Husni, 2023).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Swastiratu dan Izzaty (2021), yang menemukan bahwa *self-efficacy* terhadap *anxiety* memiliki dampak yang sangat negatif. Orang dapat merasa lebih yakin dengan kemampuan mereka dengan mengurangi *anxiety*, yang berdampak pada kinerja mereka karena mereka tidak mudah terbebani, individu yang sangat efektif sendiri tidak akan mengalami kecemasan. Rasa efisiensi diri yang tinggi akan mendorong orang secara kognitif untuk bertindak lebih konsisten dan terarah, terutama jika mereka memiliki tujuan yang jelas

untuk dicapai. Seseorang yang memiliki tingkat kemandirian yang rendah cenderung mengalami kecemasan karena mereka menganggap semua hal sebagai ancaman. Akibatnya, akan sangat membantu karyawan mencapai tujuan kerja mereka. (Holleb, pada Azizah dan Husni, 2023)

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sari et al. (2024), *self-efficacy* berpengaruh sebesar 33,8% terhadap *anxiety*. Memiliki *self-efficacy* yang tinggi memungkinkan seseorang untuk mengurangi *anxiety* saat berada dalam situasi tertekan, yang memungkinkan mereka untuk berperilaku dengan lebih baik untuk mencapai target kinerja mereka. Karyawan marketing yang sangat efektif dapat terus berusaha untuk mencapai target mereka bahkan ketika mereka menghadapi kesulitan. Ketika karyawan memiliki rasa percaya diri yang kuat, mereka dapat membantu mengatasi kecemasan (Rafnadila et al., 2022).

Menurut penelitian yang dilakukan Jendra dan Sugiyo (2020), *self efficacy* memengaruhi kecemasan sebesar 8,6%, dengan faktor lain sebesar 91,4%. *Self efficacy* juga dapat memengaruhi kemasn dengan mengatur kemampuan sosial seseorang untuk mengelola situasi sulit, bertahan dalam situasi sulit, dan mencapai kepuasan kerja, yang mengurangi kecemasan (Hartono, 2012).

Dengan mengikuti pelatihan manajemen kecemasan dan relaksasi, karyawan marketing BCA dapat mengurangi tekanan kerja mereka. Ketika bank BCA mengadakan pelatihan rutin, para karyawan dilatih untuk dapat percaya diri dan fokus pada tugas pekerjaan mereka. Mereka merasa lebih yakin bahwa mereka dapat menyelesaikan tugas yang diberikan bank BCA.

Perasaan sosial dan emosi seseorang dapat mempengaruhi seberapa efektif mereka. Orang-orang di sekitar seseorang atau lingkungan tempat mereka bekerja mendukung mereka, yang dikenal sebagai persuasi sosial. Faktor tambahan adalah keadaan emosi yang stabil, di mana tingkat

efikasi diri lebih tinggi. Efek diri individu tidak dapat digeneralisasikan untuk setiap situasi kecuali situasi tersebut mirip (Sudarji dan Kasih, 2012). Seseorang yang memiliki tingkat efikasi diri yang tinggi juga memiliki rendah. Selain itu, perbedaan tingkat situasi disebabkan oleh banyak hal, seperti kemampuan seseorang untuk mengatasi perubahan situasi, pengaruh faktor lingkungan, dan keadaan fisik dan emosi setiap individu.

Karyawan pemasaran di wilayah Jawa Timur PT. Bank Central Asia (BCA) sebagian besar berada dalam kategori *self efficacy* tinggi (57% atau 90 orang), kategori sedang 30% atau 47 orang, dan kategori rendah 13% atau 21 orang. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan berada dalam kategori *self efficacy* tinggi, yang berarti mereka yakin dapat menyelesaikan tugas yang sulit dan memiliki kemampuan untuk melakukannya.

Self efficacy pada karyawan perlu ditumbuhkan agar karyawan memiliki kapabilitas memadai untuk menyelesaikan pekerjaannya (Kurniawati, 2012). Melalui *mastery experience*, karyawan perlu belajar menghadapi masalah dalam pekerjaannya sehari-hari. Tidak dibutuhkan untuk selalu bisa menyelesaikan, justru kegagalan adalah cara belajar terbaik. Melalui *vicarious experience*, karyawan belajar dari orang lain yang baik untuk dicontoh dan pemimpin adalah tempat terbaik untuk memberi contoh. Karyawan marketing bank BCA dapat mengeluarkan unek-unek dan pikirannya pada pimpinan karena mereka memberi peluang dan kesempatan sebagai tempat bercerita. Melalui persuasi verbal, karyawan menerima dirinya sendiri terlebih dahulu, lingkungan yang mendukung untuk bekerja sebaik mungkin, serta komunikasi efektif antar karyawan maupun karyawan dengan pimpinan. Pimpinan BCA meningkatkan penerimaan diri karyawan melalui training dan pemberian motivasi, berkomunikasi efektif dengan cara menerima saran dari

karyawan dan didukung oleh lingkungan dengan cara melakukan kerja tim sehingga target perusahaan dapat dicapai dengan mudah.

Karyawan yang memiliki tingkat *self efficacy* tinggi merasa yakin bahwa mereka dapat mencapai tujuan dalam lingkungan kerja yang terbatas (Nurkhakiki dkk, 2024). Menurut penelitian ini, beberapa karyawan memiliki tingkat kemandirian yang rendah karena mereka takut dengan kinerja mereka, tidak yakin dalam menyelesaikan tugas, atau tidak mencapai target. Karena mereka bekerja kurang dari lima tahun, 54,4% karyawan termasuk dalam kategori kemandirian sedang, dan 13% termasuk dalam kategori kemandirian rendah.

Seberapa efektif seseorang dalam situasi tertentu berbeda-beda tergantung pada kemampuan mereka untuk menangani situasi, apakah orang lain membantu atau menentang mereka, dan kondisi fisik dan emosional setiap orang (Kasih & Sudarji, 2012). Menurut Bandura (1997) dalam (Swastiratu dan Izzaty, 2021), ada empat cara untuk meningkatkan dan mempelajari tingkat *self-efficacy* seseorang: pengalaman menguasai sesuatu, modeling sosial, persuasi sosial, dan kondisi fisik dan emosional. Tugas yang dihadapi seseorang, insentif (*reward*) dari sumber luar, dan informasi tentang kemampuan mereka Kondisi fisik yang kuat sangat penting karena membuat karyawan lebih mudah mencapai tujuan bank BCA. Keyakinan dan kemampuan yang kuat juga dapat dengan mudah mencegah karyawan merasa cemas di tempat kerja.

2. Pengaruh *Social Support* terhadap *Performance Anxiety* pada karyawan marketing

Anxiety dalam dunia kerja, juga dikenal sebagai *Performance Anxiety*, adalah suatu kondisi atau perasaan tidak menyenangkan yang dialami oleh seseorang karena khawatir, bingung, atau takut yang disebabkan oleh hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan mereka yang berdampak pada

mereka secara sosial, psikologis, dan fisiologis. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi *Anxiety* dalam dunia kerja termasuk kondisi pribadi seseorang, pengalaman yang tidak menyenangkan, dan *Social support*.

Faktor lingkungan sosial termasuk menceritakan tentang kejadian yang mengancam dan traumatis, melihat reaksi takut orang lain, dan tidak memiliki *Social support* (Nevid, dalam Sihombing, 2023). Menurut Cohen dan Wills (dalam Maslihah, 2011). Perhatian, penghargaan, atau bantuan yang dirasakan oleh seseorang dapat didefinisikan sebagai bantuan sosial (Cohen dan Wills, 2011). Ketika seseorang menghadapi masalah, orang lain memberikan *Social support* untuk memberi mereka perasaan dicintai, diperhatikan, dan dipedulikan. *Social support* juga merupakan cara bagi orang lain untuk membantu mereka mengatasi masalah mereka.

Menurut Nahum-Shani et al. (2015) dan Stapleton et al. (2015) dalam Lumanauw (2020), *Social support* dapat membantu mengurangi *Anxiety* karyawan. Orang terdekat dapat membantu orang bekerja dengan memberikan *Social support* seperti perhatian, emosi, bantuan instrumental, informasi, dan penilaian diri. *Social support* ini dapat mengubah persepsi *Anxiety* dan ketakutan mereka.

Kondisi kerja karyawan marketing BCA dihadapkan pada tingginya target penjualan yang harus dicapai. Target penjualan yang harus dicapai dapat dilakukan secara individu maupun kerja tim sehingga target penjualan dapat lebih mudah dan lebih banyak dicapai. Dukungan satu sama lain dilakukan untuk mencapai tujuan kerja berupa tercapainya target. Dukungan yang diberikan dapat membantu mengatasi *Anxiety* dan perasaan tertekan sehingga konsentrasi kerja tidak menurun secara drastis.

Sosial support berdampak pada *anxiety*, menurut hasil penelitian menggunakan uji t. Hipotesis dinyatakan diterima, dimana terdapat pengaruh antara *Social support* terhadap *Anxiety* ditunjukkan oleh nilai sig sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar -7,872 lebih besar dari

1,97, yang menunjukkan bahwa ada hubungan terbalik antara dua variabel tersebut: tingkat *Social support* yang lebih tinggi menyebabkan *Anxiety* menurun, sedangkan tingkat *Social support* yang lebih rendah menyebabkan *Anxiety* meningkat. Masalah fisik, kognitif, afektif, dan tingkah laku lebih sering terjadi pada orang yang mendapatkan dukungan dari keluarga, teman, dan orang terdekat lainnya.

Sarafino dan Smith (2011) juga menyatakan bahwa karyawan yang menerima bantuan sosial cenderung merasa dicintai, diperhatikan, dihargai, dan berharga karena mereka menjadi bagian dari lingkungan sosial mereka. *Social support* diperkirakan mampu membantu mengurangi bahkan menghilangkan tingkat *Anxiety* karyawan dalam menyelesaikan tuntutan target karena *Social support* secara fisik membantu karyawan dalam memenuhi dan mencapai target penjualan produk, seperti memberi semangat, mengingatkan terkait kesehatan selama bekerja.

Ini sejalan dengan penelitian oleh Fitriana dkk. (2021), Hasilnya menunjukkan bahwa *Social support* memiliki dampak negatif yang signifikan terhadap *Anxiety*, dengan nilai $p \ 0,027 < 0,05$ dan dampak besar sebesar 1,1% terhadap *Anxiety*. *Social support* dapat membantu seseorang menjadi lebih santai saat menghadapi masalah dan mengurangi *Anxiety* mereka. Untuk membantu karyawan mengatasi masalah di tempat kerja dan mengurangi *Anxiety*, *Social support* diperlukan.

Menurut penelitian lain yang dilakukan oleh Fatmawati (2016), *Social support* memengaruhi *Anxiety*, dengan tingkat *Social support* yang lebih tinggi terkait dengan tingkat *Anxiety* yang lebih rendah. Akibatnya, *Social support* sangat penting dalam mengurangi *Anxiety* individu. Dalam penelitiannya, Ester Pascalia (2022) mengatakan bahwa *Social support* berdampak pada *Anxiety* dengan nilai signifikansi sebesar 0,004 dan tingkat besar sebesar 8%. Dukungan langsung dari rekan kerja dapat membantu meringankan pekerjaan yang sulit dan membantu koordinasi

pekerjaan.

Jika karyawan memiliki *Social support* di lingkungan kerja mereka, mereka akan secara aktif melihat situasi sebagai tidak terlalu mencemaskan dan merasa aman dan nyaman karena mereka merasa diperhatikan, dicintai, dan diterima dengan baik di tempat kerja mereka. Jika karyawan mengalami *Anxiety*, *Social support* sangat penting. Ini disebabkan fakta bahwa ketika seseorang menghadapi masalah, mereka membutuhkan orang di dekat mereka yang dapat diandalkan untuk membantu mereka menyelesaikannya. (Benu, 2023).

Menurut penelitian Liu dalam (Lilyana, 2023), Ketakutan yang dialami pekerja dapat meningkatkan atau bahkan memperburuk kinerja mereka. *Anxiety* dapat menyebabkan Anda takut berbicara di depan umum, bertemu dengan pemimpin perusahaan, mengambil tugas baru, dan tampak gelisah. Menurut Kaplan (dalam Lilyana, 2023), Ketika sesuatu yang menakutkan dan tidak nyaman membuat seseorang merasa terancam, *Anxiety* muncul. Dunia kerja adalah tempat yang keras dengan banyak tuntutan dan tujuan untuk dicapai.

Karyawan marketing BCA mereduksi *Anxiety* yang dialami dengan bantuan pihak bank BCA yang memberi dukungan dalam bentuk motivasi oleh Manajemen dan SPV, dukungan yang diterima berupa motivasi untuk menurunkan rasa khawatir dan bersedia untuk sharing terkait masalah yang sedang dialami. Kerja tim membantu mencapai tujuan perusahaan dan target penjualan dengan cepat. Bantuan langsung yang diterima oleh rekan kerja ketika menghadapi kesulitan atau masalah dalam dunia kerja dapat membantu menurunkan *Anxiety* kerja. Disamping itu dukungan dari keluarga dan orang terdekat lain juga penting karena tanpa dukungan mereka, pekerjaan tidak akan bisa selesai. Beberapa karyawan marketing bank BCA memilih untuk resign dan tidak melanjutkan karena tidak didukung oleh keluarga mereka.

Karyawan pemasaran di area Jawa Timur PT. Bank Central Asia (BCA) sebagian besar berada di kategori sosial dukungan sedang (47% atau 74 persen), kategori rendah (9% atau 14 persen), dan kategori tinggi (44% atau 70 persen). Ini menunjukkan bahwa mayoritas karyawan berada di kategori sosial dukungan sedang, di mana mereka menerima *Social support* yang cukup dari lingkungan sekitar mereka, terutama dari keluarga mereka.

Social support meningkatkan kinerja, menurut penelitian Iswanto dan Agustina (2016). Seseorang yang memiliki *Social support* yang cukup dapat menjadi lebih nyaman di tempat kerja dan mengatasi masalah seperti *Anxiety* tentang kinerja. Xanthopoulou dkk. (2012) menyebutkan bahwa karyawan yang semangat dalam bekerja mendapatkan dukungan yang cukup dari sekitarnya terutama rekan kerja. Sehingga *Social support* yang tinggi akan meningkatkan semangat dalam melakukan pekerjaannya dengan optimis dan percaya diri.

3. Pengaruh *Self-Efficacy* dan *Social support* terhadap *Anxiety* Tanggung Jawab pada karyawan marketing

Anxiety kerja, menurut Papalia (dalam Benu, 2023), adalah gangguan emosional yang ditandai dengan rasa khawatir yang intens yang muncul sebagai reaksi diri terhadap kesulitan yang dihadapi di tempat kerja. Sarafino menyatakan bahwa gejala *Anxiety* dapat menyerang siapa saja, dan cara seseorang menangani gejala ini berbeda dari satu orang ke orang lain, tergantung pada hal-hal internal dan eksternal. Selain faktor internal, setiap orang juga memerlukan faktor eksternal, yaitu *Social support* dari orang-orang di sekitarnya, seperti keluarga, teman, dan saudara.

Hasil penelitian menggunakan uji F bersamaan menunjukkan bahwa *Self efficacy* dan *Social support* berpengaruh terhadap *Anxiety*. Hasilnya menunjukkan hipotesis diterima: *Self-Efficacy* dan *Social support*

mempengaruhi tingkat *Anxiety* karyawan pemasaran di wilayah Jawa Timur PT. Bank Central Asia (BCA). Secara bersamaan atau bersamaan, *Self efficacy* dan *Social support* memberikan pengaruh sebesar 70,9% terhadap *Anxiety*, dengan nilai F hitung 188,794 lebih besar dari F tabel 3,05. Sebesar 29,1% dipengaruhi oleh variabel selain variabel yang diteliti.

Performance anxiety berdampak negatif terhadap seseorang yang mengalaminya salah satunya berdampak pada performa, baik performa pikiran seperti kurang fokus maupun performa fisik seperti lesu (Suranata dan Prakoso, 2020). Widodo et al. (2017) juga menjelaskan bahwa *performance anxiety* yang tidak dikerjakan dengan baik akan menimbulkan penurunan drastis terhadap kinerja pekerjaan dan gangguan psikologis yang serius sehingga kemungkinan terburuk seperti keluar kerja, sakit fisik maupun psikologis, sampai dengan kematian

Self-Efficacy dan *Social support*, menurut penelitian Zulfa (2022) berpengaruh terhadap tingkat *Anxiety*, dengan pengaruh besar sebesar 56,1%. Dukungan keluarga dapat mengurangi *Anxiety* dan gejala gangguan pada individu. Mereka yang berdaya upaya diri tinggi juga dapat mengatasi situasi dan tantangan dengan baik, karena mereka tidak akan melihat masalah sebagai hambatan.

Penelitian tambahan yang dilakukan oleh Benu et al. (2023) menunjukkan bahwa *Social support* keluarga dan kemampuan diri sendiri mempengaruhi *Anxiety*. Kemampuan diri sendiri dan *Social support* secara bersamaan memberikan kontribusi sebesar 60,1% terhadap *Anxiety* pegawai negeri sipil, sementara variabel yang tidak dibahas dalam studi ini memberikan kontribusi sebesar 39,9%. Pegawai yang mandiri dapat mengarahkan diri mereka melalui kegiatan dan perilaku yang positif. Sebaliknya, orang yang tidak percaya diri akan panik saat menghadapi situasi yang mengancam. Selain itu, *Social support* diperlukan untuk

mencapai penyesuaian diri yang baik. *Social support* adalah kenyamanan fisik dan psikologis yang diperoleh seseorang melalui perasaan dihargai, diperhatikan, dan dicintai oleh orang lain.

Pada penelitian mereka, Shadrina et al. (2023) menunjukkan bahwa sosial dukungan dan kemandirian berdampak terhadap *Anxiety*. *Self efficacy* adalah salah satu faktor yang mempengaruhi *Anxiety*, orang yang sangat efektif menunjukkan sikap yang gigih, tidak cemas, dan tidak mengalami tekanan saat melakukan tugas. Selain keberhasilan diri sendiri, *Social support* membantu mengurangi ketakutan di tempat kerja, terutama *Social support* yang diterima individu. Beberapa bentuk dukungan tersebut termasuk dukungan instrumental, apresiasi, pertemanan, dan dukungan informasi. *Social support* dapat membantu menurunkan *Anxiety*. *Social support*, yang dapat berasal dari berbagai sumber, seperti keluarga, pasangan, orang tua, teman sebaya, dan komunitas, juga dapat mempengaruhi depresi. Menurut pendapat yang sama, *Social support* memberikan kenyamanan dan perasaan dihormati dan diperhatikan. (Ismail dkk, 2023).

Selain itu, keharmonisan keluarga menentukan *Social support* yang dirasakan dalam keluarga. Keluarga yang dapat melakukan peran dan fungsinya dengan baik dapat meningkatkan keharmonisan melalui perasaan bahagia. Keluarga yang dapat mengatasi masalah di tempat kerja juga dapat membantu mengatasi masalah di tempat kerja. Ini menunjukkan bahwa keluarga yang melakukan peran dan fungsinya dengan baik juga akan menerima *Social support* yang baik. (Tangkulung dkk, 2021).

Wantiyah et al. (2020) menyatakan bahwa pengetahuan yang luas meningkatkan keyakinan diri. Usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pengalaman seseorang memengaruhi tingkat keyakinan diri yang tinggi dan rendah. Okatiranti dkk. (2017) menyatakan bahwa karena seseorang sering dihadapkan pada proses membuat keputusan di lingkungan tempat

mereka bekerja, mereka harus menghadapi berbagai situasi yang menekan. Kemampuan seseorang untuk membuat keputusan dikaitkan dengan kemandirian mereka, seperti yang dinyatakan oleh Schunk (1990) dalam Mukhid (2009). Menurut Bandura dalam Izzah (2012), budaya, jenis kelamin, intensif eksternal, peran dalam lingkungan, kemampuan diri, dan jenis tugas yang dilakukan adalah semua faktor yang menentukan *self-efficacy*. Peneliti berpendapat bahwa jenis kelamin, usia, budaya, dan tingkat pendidikan memengaruhi tingkat pendidikan keluarga inti.

Karyawan marketing BCA mengalami *Anxiety* dalam hal tantangan dan target penjualan yang harus dicapai cukup tinggi sehingga karyawan menghadapi pekerjaan yang berat. Tetapi karyawan dapat melakukan kerja tim untuk mempercepat pekerjaannya. Selain itu pihak manajemen dan SPV menawarkan untuk *sharing* jika ada masalah yang dihadapi. Bank BCA juga memberikan pelatihan dan training untuk membantu mereduksi *Anxiety* yang dialami karyawannya dengan memberi motivasi dan apresiasi.

Tingkat *anxiety* karyawan pemasaran di PT. Bank Central Asia (BCA) area Jawa Timur sebagian besar berada pada kategori tinggi sebesar 46% atau 72 responden, yang berada pada kategori rendah sebesar 12% atau 19 responden dan 67 responden termasuk dalam kategori yang lebih tinggi.. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan mengalami *Anxiety* yang tinggi, yang berarti mereka mengalami *Anxiety* yang signifikan dari segi fisiologis, kognitif, afektif, dan tingkah laku.

Seorang karyawan dapat mengalami *Anxiety* (anxiety) dalam bekerja ketika mereka mencoba menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja mereka, yang dipengaruhi oleh perbedaan dengan orang lain, lingkungan, situasi, dan peristiwa yang memiliki banyak tuntutan fisik dan psikologis. (Rivai, 2009). Sedangkan Sanitiara (2014) menjelaskan bahwa *performance anxiety* atau *Anxiety* kerja berkaitan dengan pola pikir, fisik,

perilaku karena performa yang ditunjukkan saat bekerja tidak terlalu baik. Penelitian oleh Wirawan dkk (2023) menyebutkan bahwa karyawan yang bekerja di bank terutama bagian marketing memungkinkan mengalami *anxiety* karena target yang ditetapkan perusahaan dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Karyawan baru juga lebih memungkinkan mengalami *anxiety* karena dalam penelitian ini sebagian besar karyawan bekerja antara <1 tahun dan hanya 12% yang memiliki tingkat *anxiety* rendah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dipaparkan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Responden penelitian sebagian besar memiliki tingkat *anxiety* tinggi sebesar 46% atau 72 responden karena responden yang merupakan karyawan marketing Bank Central Asia (BCA) memiliki tuntutan berupa target penjualan tinggi yang harus dicapai sehingga karyawan menghadapi tuntutan pekerjaan yang berat.
2. Responden penelitian sebagian besar memiliki tingkat *self efficacy* tinggi sebesar 57% atau 90 responden karena responden yang merupakan karyawan marketing Bank Central Asia (BCA) memiliki keyakinan dapat menyelesaikan tugas dengan baik melalui kerja tim, sehingga target mudah dicapai.
3. Responden penelitian sebagian besar memiliki tingkat *social support* sedang sebesar 47% atau 74 responden dalam menghadapi target dari Bank BCA area Jawa Timur karena dukungan yang cukup kuat dari manajemen Bank BCA untuk *sharing* terkait permasalahan yang dialami di dunia kerja.
4. Ada pengaruh parsial antara *self efficacy* terhadap *anxiety*, dengan nilai $\text{sig } 0,000 < 0,05$. Artinya, peningkatan *self efficacy* menurunkan *anxiety* dan penurunan *self efficacy* meningkatkan *anxiety*.
5. Terdapat pengaruh secara parsial antara *Social Support* terhadap *anxiety* dengan nilai $\text{sig } 0,000 < 0,05$ dan kedua variabel berpengaruh negatif yang berarti jika *Social Support* meningkat maka *anxiety* menurun dan jika *Social Support* menurun maka *anxiety* meningkat.

6. Hasilnya menunjukkan bahwa *self-efficacy* dan *social support* mempengaruhi *anxiety* secara bersamaan, dengan nilai sig. $0,000 < 0,05$. Variabel *self-efficacy* dan *social support* berpengaruh sebesar 70,9% dan 29,1% dipengaruhi faktor lain diluar variabel yang diteliti. Sehingga, hipotesis penelitian ini diterima: *Self-Efficacy* dan *Social Support* mempengaruhi tingkat *anxiety* karyawan pemasaran di wilayah Jawa Timur PT. Bank Central Asia (BCA).

B. Saran

Hasil pengolahan data penelitian, peneliti merinci beberapa rekomendasi yang dapat diberikan, diantaranya:

1. Bagi karyawan

Berdasarkan temuan tes deskriptif mengenai *self efficacy* yang menunjukkan bahwa tingkat *self efficacy* karyawan marketing BCA masuk dalam kategori tinggi sehingga karyawan diharapkan selalu berfikir positif dan percaya pada kemampuan dirinya karena dalam penelitian ini dibuktikan bahwa kecemasan kerja dapat diatasi jika karyawan yakin dapat bertahan pada situasi sulit.

Hasil uji deskriptif mengenai *social support* menunjukkan bahwa tingkat *social support* berada dalam kategori sedang cenderung tinggi. Sehingga karyawan diharapkan dapat memposisikan dirinya berada disekeliling orang-orang yang memberi dukungan atas pekerjaannya. *Social support* berasal dari dari keluarga, teman dan orang terdekat yang special juga sangat penting dalam mereduksi *anxiety*.

Selain itu hasil uji deskriptif mengenai *performance anxiety* menunjukkan bahwa tingkat *anxiety* berada dalam kategori tinggi. Sehingga karyawan diharapkan dapat menaikkan *self efficacy* dan

memiliki *Social support* baik dari lingkungan sosialnya sehingga dapat menurunkan *performance anxiety*.

2. Bagi Bank BCA

Berdasarkan hasil uji deskriptif mengenai *self efficacy* yang menunjukkan bahwa tingkat *self efficacy* karyawan marketing BCA masuk dalam kategori tinggi. Sehingga pihak bank BCA diharapkan dapat memberi training dan motivasi kepada karyawannya sehingga karyawan dapat bertahan meskipun berada dalam situasi sulit dan dapat mengatasi hambatan dalam dunia kerja.

Hasil uji deskriptif mengenai *social support* menunjukkan kemungkinan tinggi bahwa tingkat dukungan sosial berada dalam kategori sedang. Sehingga pihak bank BCA diharapkan dapat memberi motivasi dan dukungan berupa penerimaan saran dan sharing mengenai permasalahan dalam dunia kerja.

Selain itu hasil uji deskriptif mengenai *performance anxiety* menunjukkan bahwa tingkat *anxiety* berada dalam kategori tinggi. Sehingga pihak bank BCA diharapkan dapat memberikan motivasi dalam bentuk dukungan dan memberikan penguat dalam bentuk training dan sharing sehingga factor eksternal berupa *social support* dapat menguatkan factor internal berupa *self efficacy* untuk membantu mereduksi *anxiety*.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Berdasarkan hasil uji deskriptif mengenai *self efficacy* yang menunjukkan bahwa tingkat *self efficacy* karyawan marketing BCA masuk dalam kategori tinggi. Tingkat *social support* berada dalam kategori sedang cenderung tinggi. Tingkat *performance anxiety* berada dalam kategori tinggi. Pengaruh *Self-Efficacy* dan *Social Support* terhadap *Anxiety* karyawan pemasaran di PT. Bank Central Asia (BCA) area Jawa Timur sebesar 70,9%. Sehingga diharapkan bagi peneliti

selanjutnya dapat memodifikasi teori, alat ukur maupun responden yang digunakan sehingga hasil penelitian akan berbeda. Selain itu menggunakan variabel lain seperti *coping stress*, motivasi, konsep diri dan lain-lain akan memperkaya hasil penelitian yang serupa.

DAFTAR PUSTAKA

- Arlotas, R. K. (2019). Dukungan Sosial Dalam QS. Ad-Dhuha dan QA. Al-Insyirah. Jurnal Psikologi Jambi, 4(2).
- Azwar, S. (2017). Penyusunan Skala Psikologi (2nd ed.). Pustaka Pelajar.
- Azyz, A. N. M., M. Qomarul H., & Luthfi A. (2019). School Well-Being dan Kecemasan Akademik Pada Mahasiswa. Happiness, Journal of Psychology and Islamic Science, 3(1).
- Bandura, A. (1997). Self-efficacy in Changing Societies. Cambridge Univesity Press.
- Blackburn, I.-M., & Kate Davidson. (1994). Terapi Kognitif Untuk Depresi dan Kecemasan: Suatu Petunjuk Bagi Praktisi; Alih Bahasa, Rusda Koto Sutadi. IKIP Semarang Press.
- Brugha, T. S. (1995). Social Support and Psychiatric Disorder : Research Finding and Guidelines for Clininal Practice. Cambridge University Press.
- Cohen, S., Lynn G. Underwood, & Benjamin H. Gottlieb. (2000). Social Support Measurement and Intervention : A Guide For Health And Social Scientists. Oxford University Press.
- Dhian Riskiana, P., & Puji Prihwanto. (2021). Pendekatan Rational Emotive Behavior Therapy (Rebt) Dalam Mengatasi Kecemasan Menghadapi Dunia Kerja Pada Mahasiswa Tingkat Akhir. Jurnal SENRIABDI , 1(1).
- Fatmawati. 2016. Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap Kecemasan Karir Siswa Kelas Xi Akuntansi Di Smk Negeri 1 Bantul. E-Journal Bimbingan dan Konseling, 11(5)
- Fitriana, A., Sitti Murdiana, & Faradillah Firdaus. (2021). Pengaruh Perceived Social Support Terhadap Tingkat Kecemasan Mengerjakan Tesis Pada Mahasiswa Di Kota Makassar. Journal of Art, Humanity & Social Studies, 1(6).
- Florina, S., & Laurence Zagoto. (2019). Efikasi Diri Dalam Proses Pembelajaran. Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran, 2(2).
- Halim, F. (2019). Pengaruh Dukungan Sosial Teman Sebaya Dan Kepercayaan Diri Terhadap Kecemasan Belajar Mahasiswa Pendidikan Dasar. Journal of Islamic Elementary Schoo, 2(2).
- Hidayat, E. I., M. Ramli, & Arbin J. S. (2021). Pengaruh Self Efficacy, Self Esteem, Dukungan Sosial Terhadap Stres Akademik Mahasiswa Tingkat Akhir. Jurnal Pendidikan, 6(4).
- Holifah, U. N. (2021). Efikasi Diri Pada Remaja Ditinjau Dari Religiusitas.

- Syifa Al- Qulub: Jurnal Studi Psikoterapi Sufistik, 6(1).
- Iffat, E. R. (2021). Pengaruh Self-Efficacy Dan Dukungan Sosial Terhadap Tingkat Kecemasan Akademik Pada Mahasiswa Jurusan Teknik Arsitektur UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. UIN Maulana Malik Ibrahim.
- Iswanto, F. Agustino, I. (2016). Peran Dukungan Sosial di Tempat Kerja Terhadap Keterikatan Kerja Karyawan. *Jurnal Mediapsi*, 2(2)
- Kurniawati, E. 2012. *Servant Leadership Pada Perguruan Tinggi Berbentuk BLU Untuk Meningkatkan Kinerja Dengan Dimediasi Variabel Self Efficacy*. Kementerian Agama Republik Indonesia
- Mugiarso, H., Ninik Setyowani, & Latih B.T. (2018). Self Efficacy Dan Persistensi Mahasiswa Ketika Mengerjakan Tesis Ditinjau Dari Kecemasan Akademik. *Jurnal Bimbingan Konseling*, 1(3).
- Nevid, J. S., Spencer. A. Rathus, & Greene B. (2005). *Psikologi Abnormal*. Erlangga.
- Noornajihan, J. (2014). Efikasi Kendiri: Perbandingan Antara Islam dan Barat (Self Efficacy: A Comparison Between Islam and West). *GJAT*, 4(2).
- Nurkhakiki, R. Utami, E. M. Wijayanti. (2024). Pengaruh Self Efficacy Terhadap Kinerja Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Pegawai Perumda Air Minum Tirta Gemilang Magelang). *Jurnal Volatilitas*, 6(1)
- Nurudin, Z. A. Rapini, T. Abrianto, T. H. (2023). Peranan Gender, Keterampilan kerja dan Perputaran Karyawan terhadap kinerja karyawan pada pabrik tepung tapioca. *Bussman journal: Indonesian journal of business and management*. 3(1)
- Priyanti, S. Y. (2022). Pengaruh Self-Efficacy Dan Dukungan Sosial Terhadap Kecemasan Akademis Siswa Kelas XII Akuntansi Di SMK Negeri Di Bogor. Universitas Negeri Jakarta.
- Purnasari, K. D., & Sri Muliati A. (2018). Harga Diri Dan Kematangan Karier Pada Mahasiswa Tingkat Akhir. *Insight*, 20(1).
- Putri, Y. S. C. (2020). Kebermaknaan Hidup dan Orientasi Masa Depan Pada Wanita Dewasa Awal yang Pernah Mengalami Kehamilan Pranikah. *Psikoborneo Jurnal Imiah Psikologi*, 8(3).
- Rachmat, N. A. P. (2018). Hubungan Antara Regulasi diri dengan ecemasan menghadapi dunia kerja pada taruna akademi kepoisin semarang. *Jurnal Empati*. 7(3)
- Rivai, V. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. PT. Remaja Rosda Karya, Jakarta
- Sanitiara, N.,& Firdaus, E. (2014). Hubungan Kecemasan Akademis

Dengan Regulasi Diri Dalam Belajar Pada Mahasiswa Tahun Pertama Fakultas Kedokteran Universitas Riau Tahun 2013/2014. *Kedokteran Universitas Riau*, 1(2), hal.1–9.

Sari, F. M. Tagela, U. Irawan, S. (2024). Pengaruh Self Efficacy Terhadap Kecemasan Berbicara Di Depan Umum. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 9(1)

Swastiratu, D. N. Izzaty, R. E. (2021). Pengaruh Self-efficacy terhadap Kecemasan Bertanding pada Atlet. *Acta Psychologia*, 3(2).

Wirawan, A., Halimah, S., Yulinda. Fajrin, A. (2023). Penilaian Tingkat Depresi, Kecemasan, Dan Stres Pada Karyawan Bank Xyz Dengan Menggunakan Metode Dass-42 Test. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Skala *anxiety*

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Saya merasa lebih gugup dan cemas dari biasanya.				
2	Saya merasa takut tanpa alasan sama sekali.				
3	Saya mudah marah atau panik.				
4	Saya merasa seperti hancur dan berkeping-keping.				
5	Saya merasa semuanya baik-baik saja dan tidak ada hal buruk yang akan terjadi.				
6	Tangan dan kaki saya gemetar dan bergetar.				
7	Saya terganggu oleh sakit kepala, sakit leher dan punggung.				
8	Saya merasa lemah dan mudah lelah.				
9	Saya merasa tenang dan dapat duduk dengan tenang.				
10	Saya bisa merasakan jantung saya berdebar kencang.				
11	Saya terganggu oleh rasa pusing yang tiba-tiba.				
12	Saya sering pingsan atau ingin pingsan.				
13	Saya dapat bernapas masuk dan keluar dengan mudah.				
14	Saya merasakan mati rasa dan kesemutan pada jari tangan dan kaki saya.				
15	Saya terganggu oleh sakit perut atau gangguan pencernaan.				
16	Saya harus sering mengosongkan kandung kemih.				
17	Tangan saya biasanya kering dan hangat.				
18	Wajahku menjadi panas dan memerah.				

19	Saya mudah tertidur dan mendapatkan istirahat malam yang cukup.				
20	Saya mengalami mimpi buruk.				

Lampiran 2. Skala *self efficacy*

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Saya bisa mengatasi masalah sulit jika berusaha keras				
2	Jika seseorang menentang saya, saya bisa menemukan cara untuk tetap mendapat apa yang saya inginkan				
3	Saya berpegang teguh pada keyakinan untuk mencapai tujuan				
4	Saya yakin bisa mengatasi kejadian buruk yang tidak terduga				
5	Saya mengerti cara menangani situasi buruk tak terduga berkat akal saya				
6	Saya bisa memecahkan masalah jika mengerahkan segenap usaha				
7	Saya tenang dalam menghadapi kesulitan karena mengandalkan kemampuan dalam menyelesaikan masalah				
8	Ketika dihadapkan pada masalah, saya bisa menemukan solusinya				
9	ketika dalam masalah, saya bisa memikirkan solusi saat itu juga				
10	Saya bisa menangani masalah apapun yang terjadi				

Lampiran 3. Skala social support

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Saya memiliki orang spesial yang ada ketika saya membutuhkan				
2	Saya memiliki orang spesial untuk berbagi kegembiraan dan kesedihan				
3	Ketika ada hal buruk yang terjadi, keluargaku berusaha menolongku				
4	Saya mendapat bantuan dan dukungan yang saya butuhkan dari keluarga				
5	Saya memiliki orang spesial yang dapat menghibur saya				
6	Ketika ada hal buruk yang terjadi, teman-temanku berusaha menolongku				
7	Saya bisa mengandalkan teman-teman untuk membantu ketika ada hal buruk yang terjadi				
8	Saya biasa membicarakan masalah dengan keluarga				
9	Saya memiliki teman untuk berbagi kegembiraan dan kesedihan				
10	Ada orang spesial dalam hidup saya yang peduli dengan perasaan saya				
11	Keluarga saya bersedia membantu dalam membuat keputusan				
12	Saya biasa menceritakan masalah saya kepada teman-teman				

Lampiran 4. Tabulasi data *anxiety*

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	TOT
3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	34
2	3	3	2	4	4	2	2	2	2	26
3	4	4	3	3	4	4	3	1	2	31
4	3	3	3	3	4	2	4	2	1	29
3	4	4	4	4	3	2	3	1	2	30
2	3	4	3	3	3	3	4	2	1	28
3	3	3	4	4	2	2	3	3	4	31
3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	34
3	3	4	4	3	2	4	3	4	2	32
1	2	2	3	3	2	2	3	1	2	21
2	2	3	2	1	3	2	2	1	1	19
3	3	4	4	2	3	3	3	4	2	31
2	3	2	3	3	3	4	1	3	2	26
3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	30
3	3	2	2	3	4	4	3	4	4	32
3	2	3	3	4	4	3	1	2	2	27
3	2	4	2	3	4	2	2	2	3	27
2	1	3	3	1	2	1	1	1	2	17
2	3	3	3	3	3	4	1	3	2	27
3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	28
2	4	3	3	3	3	4	1	3	2	28
3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	27
3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	34
2	3	1	3	3	1	2	1	1	2	19
2	1	2	1	3	3	1	2	1	1	17
3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	34
3	3	3	2	4	4	2	3	2	4	30
4	1	3	3	3	4	4	4	1	3	30
3	2	3	3	3	4	2	3	2	4	29
4	1	3	4	4	3	2	1	3	2	27
2	3	4	3	3	3	3	2	3	1	27
3	3	3	4	4	4	2	1	3	4	31
1	3	4	4	3	3	3	4	3	4	32
2	3	4	4	3	4	4	3	4	2	33

1	3	4	3	3	3	3	4	1	3	28
3	3	3	1	3	2	2	3	2	3	25
3	3	4	2	3	3	3	4	1	3	29
3	3	3	1	3	2	4	3	4	2	28
3	3	4	4	3	2	4	3	4	2	32
2	3	4	3	3	3	3	4	2	1	28
2	1	3	2	1	3	2	1	3	3	21
4	3	3	3	3	4	2	4	2	1	29
2	3	3	3	3	3	4	1	3	2	27
3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	30
3	2	1	3	3	2	3	2	1	3	23
4	3	3	3	3	4	2	4	3	1	30
2	3	3	4	3	3	4	1	4	2	29
3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	30
3	2	1	3	2	3	2	1	3	2	22
4	1	3	3	3	4	2	4	2	1	27
2	2	3	3	3	3	4	1	3	2	26
3	1	3	3	2	3	3	2	4	3	27
2	3	3	3	1	3	4	1	3	2	25
3	2	4	3	4	4	3	2	3	3	31
3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	34
3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	24
3	3	3	3	2	3	2	1	3	2	25
2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	22
2	2	3	2	3	2	1	3	2	2	22
2	4	3	3	3	3	4	1	3	2	28
3	2	2	1	4	3	3	2	3	3	26
3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	33
2	3	3	3	3	3	2	1	3	2	25
2	1	4	3	4	3	3	2	4	3	29
3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	31
3	3	4	4	4	3	3	2	4	3	33
2	3	3	3	3	3	4	1	3	2	27
3	2	4	3	4	4	3	2	3	3	31
2	3	2	2	1	2	3	2	1	2	20
3	2	3	1	2	2	1	2	2	2	20
3	3	2	1	3	4	4	3	4	4	31
2	3	3	2	3	3	3	1	3	3	26

3	2	3	3	4	3	4	2	4	4	32
3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	29
1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	16
3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	33
2	2	1	3	3	2	1	1	3	2	20
3	3	2	3	4	3	2	2	4	3	29
3	3	3	3	3	3	4	1	4	4	31
2	1	1	2	1	2	2	1	2	3	17
3	2	3	1	2	1	2	2	2	2	20
2	1	1	2	1	1	2	1	2	3	16
3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	30
3	4	2	1	3	4	4	3	4	4	32
2	3	3	2	3	4	4	1	3	2	27
1	2	1	1	2	2	1	1	2	3	16
3	1	4	3	4	4	3	2	3	3	30
3	1	3	4	4	4	4	3	4	4	34
2	3	4	4	4	4	4	1	3	2	31
4	2	4	3	4	3	2	4	3	4	33
2	3	1	2	1	2	2	2	1	1	17
4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	37
3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	32
3	2	4	3	4	3	2	4	3	3	31
3	4	2	3	2	3	4	3	4	3	31
2	3	1	2	3	2	3	4	4	4	28
3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	34
1	1	2	3	1	2	1	2	2	1	16
3	2	3	2	3	4	3	2	4	3	29
3	1	2	3	4	3	3	4	3	4	30
2	3	4	4	4	3	2	3	4	4	33
3	4	4	3	4	2	3	4	4	4	35
1	2	1	2	2	1	2	3	2	1	17
2	1	2	1	2	1	1	1	2	3	16
1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	15
3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	26
3	3	1	2	3	4	2	3	2	4	27
2	3	3	3	3	3	1	2	3	2	25
3	2	4	3	2	3	2	2	4	3	28
3	3	3	3	1	2	3	4	3	4	29

3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	32
3	3	3	3	4	1	4	3	4	3	31
4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	32
3	3	3	3	4	1	4	4	4	3	32
2	1	2	1	2	1	1	1	2	3	16
2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	30
3	2	4	3	4	3	3	4	3	4	33
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	31
3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	35
2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	15
3	4	4	4	3	3	2	4	3	3	33
3	3	1	3	1	4	3	3	3	4	28
3	3	2	3	2	3	1	3	1	3	24
3	4	1	2	3	3	4	4	3	4	31
4	3	3	3	4	4	3	2	4	3	33
3	1	1	3	3	3	3	3	4	1	25
3	1	1	4	3	1	3	3	4	3	26
3	2	4	3	3	4	4	3	2	4	32
2	1	2	2	1	2	3	2	3	3	21
1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	15
2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	29
3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	33
4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	31
2	3	3	3	4	3	3	2	4	3	30
3	2	4	3	3	3	4	3	4	3	32
3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	31
3	3	3	4	4	3	3	2	4	3	32
2	1	1	2	1	1	2	1	2	3	16
3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	19
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	32
4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	34
4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	36
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	38
1	2	2	1	2	3	2	3	3	3	22
4	3	4	3	3	2	4	4	3	4	34
4	2	1	1	4	3	4	3	4	4	30
3	2	2	1	3	4	2	4	3	4	28
4	1	1	1	3	3	4	4	3	3	27

4	4	3	3	3	3	4	2	4	3	33
3	2	4	4	4	4	3	2	3	4	33
2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	16
3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	34
2	4	2	1	1	3	2	1	3	2	21
3	2	2	2	1	3	2	2	3	3	23
3	2	1	1	1	2	4	3	1	2	20
4	3	3	3	3	4	2	4	2	1	29
3	4	4	4	4	3	2	3	1	2	30
2	3	4	3	3	3	3	4	2	1	28

Lampiran 5. Tabulasi data *self efficacy*

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	TOT
4	3	3	3	4	2	2	4	3	4	3	3	38
3	4	2	4	3	3	3	4	2	3	4	4	39
3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	37
4	3	4	2	3	4	3	1	3	3	3	3	36
3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	2	4	38
4	4	3	4	4	4	4	3	1	1	4	3	39
3	4	4	1	4	3	3	3	3	4	4	3	39
2	4	4	4	4	3	3	2	3	1	4	2	36
3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	3	41
2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	3	3	21
2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	24
4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	44
3	3	4	3	4	3	2	4	4	3	3	4	40
3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	46
4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	3	3	41
4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	41
3	3	2	4	2	3	3	4	3	2	3	2	34
3	3	2	3	3	1	1	1	2	3	2	3	27
3	3	4	4	3	1	3	1	3	4	3	3	35
3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	3	39
4	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	4	37
3	3	4	4	3	1	3	1	3	4	3	3	35
3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	37
2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	24
3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	27
3	3	3	3	4	2	2	4	3	4	3	3	37
1	4	2	3	3	3	3	4	2	3	4	4	36
4	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	4	37
3	3	4	4	3	1	3	1	3	4	3	3	35
3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	38
4	4	3	3	4	3	4	4	1	3	4	4	41
3	4	4	1	3	1	1	1	3	4	4	3	32
2	3	4	4	3	1	2	1	3	1	4	3	31
3	4	4	2	2	1	1	1	4	4	4	4	34
3	3	4	3	3	1	1	2	3	2	2	4	31

4	3	3	4	4	4	3	3	1	1	4	3	37
3	4	4	1	4	3	4	3	3	4	4	3	40
2	4	4	4	4	3	3	2	3	1	4	2	36
3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	3	41
2	4	4	4	4	3	3	2	3	1	4	2	36
3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	28
4	4	3	3	4	3	4	4	1	3	4	4	41
3	4	4	1	4	3	3	3	3	4	4	3	39
2	3	4	4	4	3	3	3	3	1	4	3	37
3	2	1	2	1	3	3	2	2	2	2	3	26
4	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	4	37
3	4	4	4	3	1	3	4	4	4	3	3	40
3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	40
2	1	2	1	3	3	2	1	2	1	3	3	24
4	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	4	37
4	3	3	1	3	1	1	1	3	3	3	4	30
3	4	4	4	3	1	2	1	4	4	3	3	36
3	4	4	3	2	1	1	1	4	3	2	3	31
4	4	3	3	3	1	1	2	1	3	4	4	33
3	4	4	1	4	3	3	3	3	4	4	3	39
2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	3	3	21
2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	3	24
2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	3	3	21
2	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	23
3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	44
3	3	1	1	1	4	4	3	4	3	4	4	35
4	3	1	2	1	3	3	4	3	2	2	4	32
4	2	1	1	1	3	4	3	3	3	3	4	32
4	3	1	1	2	1	1	1	3	3	3	4	27
4	3	3	1	3	1	2	1	3	3	3	4	31
3	4	4	4	2	1	1	1	4	4	3	3	34
3	4	4	3	3	1	1	2	4	3	2	3	33
4	4	3	3	4	3	4	4	1	3	4	4	41
2	3	2	2	1	1	3	2	1	1	3	2	23
3	2	3	1	1	2	1	1	2	2	1	1	20
4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	4	37
3	4	3	1	4	3	4	3	4	3	3	4	39
3	4	3	1	4	3	4	4	3	4	4	4	41

4	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	4	37
2	1	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	22
4	4	3	1	3	1	1	1	3	3	3	4	31
4	3	3	1	3	1	2	1	3	3	3	4	31
3	4	4	4	2	1	1	1	4	4	3	3	34
3	4	4	3	3	1	1	2	4	3	2	3	33
2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	24
1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	18
2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	18
4	3	4	1	4	3	4	3	4	3	3	4	40
3	4	3	1	4	3	3	4	3	4	4	4	40
4	3	4	1	4	3	3	3	4	3	3	4	39
3	1	2	1	2	2	3	1	2	1	2	2	22
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	36
3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	38
4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	43
3	4	4	1	4	3	3	3	3	4	4	3	39
1	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	3	23
4	4	3	1	4	3	1	1	1	3	3	4	32
3	3	3	1	4	3	1	2	1	3	3	4	31
4	4	3	1	4	2	1	1	1	4	3	4	32
3	3	3	1	4	3	1	1	2	3	3	4	31
4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	44
3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	40
2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	3	21
4	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	4	38
3	3	4	2	3	2	3	4	3	2	2	4	35
4	4	4	1	2	3	4	3	4	3	3	4	39
4	4	3	1	4	3	4	3	3	3	3	4	39
2	1	2	3	2	1	1	2	2	2	3	2	23
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13
2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	18
4	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	4	37
3	4	4	4	3	1	3	1	3	4	3	3	36
3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	39
4	3	3	3	4	3	2	4	1	3	2	4	36
3	4	4	1	4	3	3	3	3	4	3	3	38
2	3	4	4	4	3	4	3	3	1	4	3	38

3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	44
3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	4	37
4	3	3	4	4	4	3	3	1	1	4	3	37
2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	19
3	4	4	4	3	1	3	1	3	4	3	3	36
3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	39
4	3	3	3	4	3	2	4	1	3	2	4	36
3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	38
2	1	2	1	2	1	1	1	2	3	2	2	20
3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	1	3	40
3	4	4	4	3	3	2	4	3	3	4	4	41
3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	37
4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	41
3	4	4	3	3	3	3	2	4	1	3	3	36
3	4	4	4	3	1	3	3	4	3	3	4	39
3	2	4	3	3	4	4	3	2	4	3	3	38
4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	39
2	3	3	2	3	3	1	2	3	1	2	1	26
2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	20
4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	40
4	3	2	3	2	3	3	4	3	4	4	3	38
3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	4	33
4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	36
4	4	2	3	1	3	3	4	3	3	3	3	36
3	3	4	3	4	4	3	2	4	4	4	3	41
4	3	3	3	3	2	4	3	2	4	4	4	39
2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	3	3	21
2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	23
3	3	4	3	4	2	3	1	3	3	3	4	36
3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	4	3	35
1	4	3	3	4	3	2	2	2	1	4	3	32
3	3	3	4	3	2	3	1	3	4	3	3	35
2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	18
4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	2	38
3	2	3	1	3	4	4	4	3	3	4	3	37
4	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	4	36
4	3	2	2	2	3	4	3	4	3	3	4	37
3	2	3	1	3	3	3	4	3	4	3	3	35

4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	43
3	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	3	25
3	3	4	3	3	4	1	4	3	4	1	3	36
4	3	3	2	3	1	3	4	3	3	2	3	34
3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	1	32
3	4	4	3	2	2	2	4	3	3	1	3	34
4	3	4	2	3	1	3	3	4	4	2	3	36
4	3	3	4	2	4	3	3	4	2	3	1	36
3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	2	34

Lampiran 6. Tabulasi data *social support*

Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	TOT
2	2	2	1	2	2	1	1	3	1	2	1	4	2	2	1	3	1	3	1	37
1	2	2	1	3	1	1	3	4	2	3	1	2	1	1	1	4	2	2	2	39
2	1	1	1	2	1	1	2	3	1	3	1	3	2	1	1	3	1	3	3	36
2	2	1	2	1	1	1	1	3	1	2	1	2	2	2	2	3	2	4	2	37
1	2	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	2	2	4	2	3	2	34
1	2	1	1	3	1	3	2	4	1	1	1	1	2	1	1	4	1	3	3	37
1	1	1	1	3	2	2	4	3	1	2	1	4	1	1	2	3	1	3	1	38
2	2	1	1	3	2	2	3	2	1	1	1	3	1	1	3	3	1	2	1	36
1	1	2	1	4	1	3	2	3	2	1	1	4	2	1	2	2	1	2	1	37
3	2	3	3	2	1	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	2	50
2	2	3	2	2	2	4	4	2	2	3	3	3	2	2	2	3	1	3	1	48
2	2	2	1	2	1	3	3	3	1	1	1	2	1	2	2	4	1	1	2	37
1	1	1	1	3	2	2	2	4	1	1	1	3	1	1	1	4	2	2	1	35
2	2	1	1	2	2	1	3	4	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	1	40
2	2	2	2	1	1	2	2	4	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	35
2	2	2	2	1	1	1	1	3	1	2	2	1	2	1	2	3	2	3	2	36
2	2	1	1	3	2	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	2	1	4	3	35
4	4	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	4	4	1	3	4	1	2	1	53
2	1	1	1	3	1	1	2	3	1	3	1	4	2	1	2	3	1	3	3	39
2	2	1	2	3	1	1	3	2	1	2	1	3	2	2	3	3	2	4	2	42
2	1	1	3	3	1	1	2	3	1	3	1	2	2	1	2	3	1	3	3	39
2	2	1	2	3	1	1	1	3	1	2	1	4	2	2	1	3	2	4	2	40
1	2	1	1	4	1	2	2	3	1	1	1	2	1	2	2	4	2	3	2	38
3	4	3	1	1	2	4	4	1	3	3	4	3	1	2	2	3	4	3	1	52
4	2	4	2	1	2	4	4	2	2	4	3	3	2	2	1	3	1	3	1	50
1	2	1	1	4	1	2	2	3	1	1	1	4	1	2	2	4	2	3	2	40
1	2	1	2	3	1	3	2	4	1	1	1	4	2	1	1	4	2	3	3	42
1	1	1	1	3	2	2	4	3	1	2	1	4	1	1	2	3	1	3	1	38
2	2	1	1	3	2	2	3	2	1	1	1	3	1	1	3	3	1	2	1	36
1	2	2	2	4	1	2	2	3	1	1	1	3	1	2	2	4	2	3	2	41
1	2	1	1	3	1	3	2	4	1	2	1	4	2	1	1	4	1	3	3	41
1	1	1	1	3	2	2	4	3	2	1	1	4	1	1	2	3	1	3	1	38
2	2	2	1	3	1	2	3	2	1	1	1	3	1	1	3	3	1	2	1	36
2	2	2	1	4	1	3	3	3	1	2	1	3	1	2	2	4	1	1	2	41
1	1	1	1	4	2	2	2	4	2	1	1	4	1	1	1	4	2	2	1	38
2	2	1	1	3	2	1	3	4	2	2	2	4	2	2	2	3	1	3	1	43
2	2	2	2	3	1	2	2	4	2	1	1	3	1	2	2	2	2	2	1	39
2	2	2	2	4	1	1	1	3	1	2	2	4	2	1	2	3	2	3	2	42
2	2	1	1	3	2	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	2	1	4	3	35
1	2	1	1	4	1	2	2	3	1	1	1	4	1	2	2	4	2	3	2	40
3	2	3	2	1	3	4	4	2	2	2	2	3	2	1	1	3	1	2	2	45
1	2	2	2	4	1	2	2	3	1	1	1	3	1	2	2	4	2	3	2	41
1	2	2	1	3	1	3	2	4	1	2	2	4	2	1	1	4	2	3	3	44
2	1	1	2	3	2	2	4	3	2	1	2	4	1	1	2	3	1	3	1	41
3	4	3	2	1	3	4	4	2	4	3	2	3	2	1	1	3	4	3	1	53
2	2	2	2	4	1	3	3	3	1	2	1	4	2	2	2	4	1	1	2	44
1	1	2	1	4	1	2	2	4	2	1	1	4	1	1	1	4	2	2	1	38
2	2	1	2	3	2	1	3	4	2	2	2	4	2	2	2	3	1	3	1	44
3	2	3	2	1	3	4	4	2	2	2	2	3	2	1	1	3	1	1	1	43
2	2	2	2	3	1	2	2	4	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	41
2	2	2	2	4	1	1	1	3	1	2	2	4	2	1	2	3	2	3	2	42
2	2	2	2	3	1	2	2	4	2	1	1	3	1	2	2	2	2	2	1	39
2	2	1	2	4	1	1	1	3	1	2	2	4	2	1	2	3	2	3	2	41
2	2	1	1	3	2	1	1	3	2	1	1	3	1	1	1	2	1	4	3	36

Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	TOT
1	2	1	1	4	1	2	2	3	2	1	1	4	1	2	2	4	2	3	2	41
3	4	3	1	1	2	4	4	1	2	3	1	3	1	3	4	3	2	3	4	52
4	2	4	2	1	3	4	4	2	3	4	3	3	2	4	3	3	1	3	3	58
2	1	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	1	2	3	4	3	3	3	59
1	2	4	3	3	2	4	4	2	2	4	3	3	2	2	4	3	3	3	2	56
2	2	2	2	4	1	1	1	3	1	2	2	4	2	1	2	3	2	3	2	42
2	2	1	1	3	2	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	2	1	4	3	35
1	2	1	1	4	1	2	2	3	1	1	1	4	1	2	2	4	2	3	2	40
1	1	1	1	3	2	2	4	3	1	2	1	4	1	1	2	3	1	3	1	38
2	2	1	1	3	2	2	3	2	1	1	1	3	2	1	3	3	1	2	1	37
1	1	2	2	4	2	2	2	3	1	1	2	4	1	2	2	4	2	3	2	43
1	2	1	1	3	1	3	2	4	1	2	1	4	2	1	3	4	1	3	3	43
1	1	1	1	3	2	2	4	3	2	1	1	4	1	1	2	3	1	3	1	38
2	2	2	1	3	1	2	3	2	1	1	2	3	1	1	3	3	1	2	1	37
2	4	2	1	3	4	4	2	3	4	3	3	2	4	3	3	4	2	3	4	60
1	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	1	2	3	4	4	1	4	3	60
1	1	1	1	3	2	2	4	3	2	1	1	4	1	1	2	3	1	3	1	38
1	2	2	1	3	1	3	3	3	1	1	2	3	1	1	3	3	1	2	1	38
1	1	1	1	3	2	2	4	3	2	1	1	4	1	1	2	3	1	3	1	38
1	2	2	1	3	1	2	3	2	1	1	2	3	1	1	3	3	1	2	1	36
1	3	4	3	4	4	4	1	4	1	3	4	3	4	4	4	1	4	3	2	61
2	2	1	2	3	1	1	1	3	1	2	1	4	2	2	2	3	2	4	2	41
2	2	2	2	3	1	1	1	3	1	2	2	4	2	2	2	3	3	4	2	44
1	2	1	1	4	1	2	2	3	1	1	1	4	1	2	2	4	2	3	2	40
1	2	1	3	3	1	3	2	4	1	1	1	4	2	1	1	4	1	3	3	42
1	3	4	2	1	3	4	4	2	3	4	3	3	2	4	3	3	1	3	3	56
2	1	2	4	2	1	3	4	4	2	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	57
4	3	1	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	1	2	3	4	3	4	62
2	2	2	2	3	1	1	1	3	1	2	2	4	2	2	2	3	3	4	2	44
2	3	2	2	3	1	2	1	3	1	2	2	3	2	2	1	3	3	4	2	44
1	2	1	1	4	1	2	2	3	1	1	1	4	1	2	2	4	2	3	2	40
1	2	4	2	1	3	4	4	2	3	4	3	3	4	1	4	3	4	3	3	58
2	2	2	2	3	1	1	1	3	1	2	2	4	2	2	2	3	3	4	2	44
2	2	1	1	4	1	2	1	3	1	1	1	3	2	2	2	4	2	3	2	40
1	2	1	3	3	1	3	2	4	1	1	1	4	2	1	1	4	1	3	3	42
1	2	1	1	4	1	2	2	3	1	1	1	4	1	2	2	4	2	3	2	40
4	1	4	3	4	3	2	4	2	1	3	4	4	2	3	4	3	3	4	4	62
1	2	1	1	4	1	2	2	3	1	1	1	4	1	2	2	4	2	3	2	40
1	1	1	1	3	2	2	4	3	1	2	1	4	1	1	2	3	1	3	1	38
2	2	1	1	3	2	2	3	2	1	1	1	3	2	1	3	3	1	2	1	37
1	1	2	2	4	2	2	2	3	1	1	2	4	1	2	2	4	2	3	2	43
1	2	1	1	3	1	3	2	4	1	2	1	4	2	1	3	4	1	3	3	43
1	2	1	1	4	1	2	2	3	1	1	1	4	1	2	2	4	2	3	2	40
2	2	4	1	4	3	4	4	2	4	2	1	3	4	4	2	3	4	3	3	59
1	1	1	1	3	2	2	4	3	1	2	1	4	1	1	2	3	1	3	2	39
2	1	1	1	3	2	1	3	2	1	1	1	3	2	1	3	3	1	2	1	35
1	1	1	1	3	2	1	4	3	1	2	1	4	1	1	2	3	1	3	1	37
2	2	1	1	3	2	2	3	2	1	1	1	3	2	1	3	3	1	2	2	38
1	1	3	4	2	1	3	4	4	2	3	4	3	3	2	4	3	3	3	2	55
3	2	1	2	4	3	1	4	4	4	2	2	4	3	3	2	4	4	3	3	58

Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	TOT
4	4	3	1	3	4	3	4	3	4	1	4	3	4	3	1	2	3	4	3	61
2	2	1	1	3	2	1	3	2	1	1	1	3	2	1	3	2	1	2	1	35
1	1	1	1	3	2	1	3	3	2	2	1	4	1	1	2	3	1	3	1	37
2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	2	1	3	2	1	2	2	35
2	2	1	1	3	2	2	3	2	1	1	1	2	2	1	3	3	2	2	1	37
1	1	1	2	3	2	1	3	3	2	2	1	3	1	1	2	3	1	3	1	37
2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	3	2	1	3	3	1	2	2	36
2	1	1	2	3	2	2	3	2	1	1	1	2	2	1	3	3	2	2	1	37
1	1	1	1	4	2	1	4	3	1	2	1	4	1	1	2	3	1	3	1	38
2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	1	1	3	2	1	3	3	1	2	2	39
2	4	3	1	4	4	4	2	2	4	3	3	2	4	3	1	4	4	4	2	60
2	1	1	2	3	2	2	4	2	1	1	1	3	2	1	3	2	1	2	2	38
2	2	1	3	4	2	2	3	2	1	1	1	3	2	1	3	3	2	2	1	41
1	1	1	1	3	2	1	4	3	2	2	1	4	1	1	2	3	1	3	1	38
2	2	2	1	4	2	1	3	2	1	1	1	3	2	1	3	3	1	2	2	39
4	2	1	3	4	4	2	3	4	3	3	2	4	4	4	3	3	2	4	2	61
2	2	1	1	3	2	1	3	2	1	1	1	3	2	1	3	2	1	2	1	35
1	1	1	1	2	2	3	4	3	2	2	1	4	1	1	2	3	1	3	1	39
2	1	1	2	3	2	2	4	2	1	1	1	3	2	1	3	2	1	2	2	38
2	2	1	1	3	2	3	3	2	1	1	1	3	2	1	3	2	1	2	1	37
1	1	1	1	2	2	3	4	3	2	2	1	4	1	1	2	3	1	3	1	39
2	1	1	1	2	3	2	2	4	2	1	1	3	2	1	3	2	1	2	2	38
2	2	1	1	4	2	2	3	2	1	1	1	3	2	1	3	3	2	2	1	39
1	1	1	2	3	2	1	4	3	2	2	1	4	1	1	2	3	1	3	1	39
4	4	2	3	4	3	3	2	4	4	4	2	3	4	3	3	2	4	3	3	64
3	4	4	2	3	4	3	3	2	3	4	4	2	3	4	3	3	2	4	3	63
1	1	1	1	3	2	1	4	3	2	2	1	4	1	1	2	3	1	3	1	38
2	1	1	2	3	2	2	4	3	2	2	2	2	3	1	3	2	2	2	2	43
1	2	1	1	2	2	1	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	1	40
1	1	1	1	3	2	2	4	2	3	1	3	3	4	2	2	3	1	3	1	43
2	1	1	2	3	2	2	4	4	3	4	4	2	2	1	3	2	1	2	2	47
1	1	1	1	4	2	1	4	3	3	3	2	4	3	1	2	3	1	3	1	44
2	1	1	2	3	2	2	4	2	1	1	1	3	2	1	3	2	1	2	2	38
3	4	3	3	2	4	4	4	2	3	3	4	3	3	2	4	4	4	2	3	64
2	3	4	3	3	2	3	4	4	2	2	3	4	3	3	2	3	4	4	2	60
1	2	1	1	3	2	1	3	2	1	2	1	3	2	2	3	2	2	2	1	37
1	1	1	1	4	2	2	4	3	2	2	1	4	1	2	2	3	1	3	1	41
2	1	1	1	2	3	2	2	4	2	1	1	3	2	1	3	2	1	2	2	38
1	1	1	1	4	2	1	4	3	2	2	1	4	1	1	2	3	1	3	1	39
4	3	3	2	4	4	4	2	4	3	3	2	4	4	4	2	4	4	2	3	65
1	1	1	1	4	2	1	4	3	2	2	1	4	1	1	2	3	1	3	1	39
1	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	4	1	1	2	3	1	3	1	41
2	1	1	3	2	2	2	3	3	1	1	1	3	2	1	3	2	2	2	2	39
1	2	2	2	3	1	3	3	4	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	43
1	1	1	4	3	4	4	3	2	2	2	1	4	1	2	2	3	1	3	1	45
2	1	1	3	3	3	2	4	3	1	1	1	3	2	1	3	2	1	2	2	41
4	3	3	2	4	4	4	2	3	4	3	3	2	4	4	4	2	3	3	4	65
1	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	1	4	1	1	1	4	2	2	2	46
2	3	2	2	2	3	3	2	3	1	3	1	4	3	2	2	2	3	3	3	49
1	2	3	1	3	3	4	1	3	1	2	1	4	3	2	2	2	3	3	2	46
1	4	3	4	4	3	2	2	3	2	1	1	4	2	3	1	3	3	4	1	51
2	3	3	3	2	4	3	2	4	2	1	1	4	4	3	4	4	3	2	3	57
1	1	1	1	3	2	2	4	3	2	2	1	4	3	3	3	2	4	3	1	46
2	1	1	1	3	2	1	3	2	1	2	2	1	3	2	1	3	2	1	2	36

Lampiran 7. Data demografi responden

		Jenis_kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	121	76.6	76.6	76.6
	Perempuan	37	23.4	23.4	100.0
	Total	158	100.0	100.0	

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<20	37	23.4	23.4	23.4
	>40	1	.6	.6	24.1
	20-30	100	63.2	63.2	86.1
	20-31	1	.6	.6	86.7
	20-32	1	.6	.6	87.3
	30-40	20	12.7	12.7	100.0
	Total	158	100.0	100.0	

		Jabatan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Marketing	150	94.9	94.9	94.9
	SPV	8	5.1	5.1	100.0
	Total	158	100.0	100.0	

		Lama_bekerja			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<1 Tahun	86	54.4	54.4	54.4
	>10 Tahun	1	.6	.6	55.1
	1-5 Tahun	67	42.4	42.4	97.5
	5-10 Tahun	4	2.5	2.5	100.0
	Total	158	100.0	100.0	

		Status_pendidikan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	D3	14	8.9	8.9	8.9
	S1	87	55.1	55.1	63.9
	SMA	57	36.1	36.1	100.0
	Total	158	100.0	100.0	

Lampiran 8. Data variabel

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Self Efficacy	158	15	38	27.59	5.510
Social Support	158	13	46	33.92	6.870
Anxiety	158	34	65	43.23	8.126
Valid N (listwise)	158				

Lampiran 9. Kategorisasi

X1		X2		Y	
34	Tinggi	38	Tinggi	37	Rendah
26	Sedang	39	Tinggi	39	Rendah
31	Tinggi	37	Tinggi	36	Rendah
29	Sedang	36	Tinggi	37	Rendah
30	Tinggi	38	Tinggi	34	Rendah
28	Sedang	39	Tinggi	37	Rendah
31	Tinggi	39	Tinggi	38	Rendah
34	Tinggi	36	Tinggi	36	Rendah
32	Tinggi	41	Tinggi	37	Rendah
21	Sedang	21	Rendah	50	Sedang
19	Rendah	24	Sedang	48	Sedang
31	Tinggi	44	Tinggi	37	Rendah
26	Sedang	40	Tinggi	35	Rendah
30	Tinggi	46	Tinggi	40	Sedang
32	Tinggi	41	Tinggi	35	Rendah
27	Sedang	41	Tinggi	36	Rendah
27	Sedang	34	Sedang	35	Rendah
17	Rendah	27	Sedang	53	Sedang
27	Sedang	35	Sedang	39	Rendah
28	Sedang	39	Tinggi	42	Sedang
28	Sedang	37	Tinggi	39	Rendah
27	Sedang	35	Sedang	40	Sedang
34	Tinggi	37	Tinggi	38	Rendah
19	Rendah	24	Sedang	52	Sedang
17	Rendah	27	Sedang	50	Sedang
34	Tinggi	37	Tinggi	40	Sedang
30	Tinggi	36	Tinggi	42	Sedang
30	Tinggi	37	Tinggi	38	Rendah
29	Sedang	35	Sedang	36	Rendah
27	Sedang	38	Tinggi	41	Sedang
27	Sedang	41	Tinggi	41	Sedang
31	Tinggi	32	Sedang	38	Rendah
32	Tinggi	31	Sedang	36	Rendah
33	Tinggi	34	Sedang	41	Sedang

28	Sedang	31	Sedang	38	Rendah
25	Sedang	37	Tinggi	43	Sedang
29	Sedang	40	Tinggi	39	Rendah
28	Sedang	36	Tinggi	42	Sedang
32	Tinggi	41	Tinggi	35	Rendah
28	Sedang	36	Tinggi	40	Sedang
21	Sedang	28	Sedang	45	Sedang
29	Sedang	41	Tinggi	41	Sedang
27	Sedang	39	Tinggi	44	Sedang
30	Tinggi	37	Tinggi	41	Sedang
23	Sedang	26	Sedang	53	Sedang
30	Tinggi	37	Tinggi	44	Sedang
29	Sedang	40	Tinggi	38	Rendah
30	Tinggi	40	Tinggi	44	Sedang
22	Sedang	24	Sedang	43	Sedang
27	Sedang	37	Tinggi	41	Sedang
26	Sedang	30	Sedang	42	Sedang
27	Sedang	36	Tinggi	39	Rendah
25	Sedang	31	Sedang	41	Sedang
31	Tinggi	33	Sedang	36	Rendah
34	Tinggi	39	Tinggi	41	Sedang
24	Sedang	21	Rendah	52	Sedang
25	Sedang	24	Sedang	58	Sedang
22	Sedang	21	Rendah	59	Sedang
22	Sedang	23	Rendah	56	Sedang
28	Sedang	44	Tinggi	42	Sedang
26	Sedang	35	Sedang	35	Rendah
33	Tinggi	32	Sedang	40	Sedang
25	Sedang	32	Sedang	38	Rendah
29	Sedang	27	Sedang	37	Rendah
31	Tinggi	31	Sedang	43	Sedang
33	Tinggi	34	Sedang	43	Sedang
27	Sedang	33	Sedang	38	Rendah
31	Tinggi	41	Tinggi	37	Rendah
20	Sedang	23	Rendah	60	Tinggi
20	Sedang	20	Rendah	60	Tinggi
31	Tinggi	37	Tinggi	38	Rendah
26	Sedang	39	Tinggi	38	Rendah

32	Tinggi	41	Tinggi	38	Rendah
29	Sedang	37	Tinggi	36	Rendah
16	Rendah	22	Rendah	61	Tinggi
33	Tinggi	31	Sedang	41	Sedang
20	Sedang	31	Sedang	44	Sedang
29	Sedang	34	Sedang	40	Sedang
31	Tinggi	33	Sedang	42	Sedang
17	Rendah	24	Sedang	56	Sedang
20	Sedang	18	Rendah	57	Sedang
16	Rendah	18	Rendah	62	Tinggi
30	Tinggi	40	Tinggi	44	Sedang
32	Tinggi	40	Tinggi	44	Sedang
27	Sedang	39	Tinggi	40	Sedang
16	Rendah	22	Rendah	58	Sedang
30	Tinggi	36	Tinggi	44	Sedang
34	Tinggi	38	Tinggi	40	Sedang
31	Tinggi	43	Tinggi	42	Sedang
33	Tinggi	39	Tinggi	40	Sedang
17	Rendah	23	Rendah	62	Tinggi
37	Tinggi	32	Sedang	40	Sedang
32	Tinggi	31	Sedang	38	Rendah
31	Tinggi	32	Sedang	37	Rendah
31	Tinggi	31	Sedang	43	Sedang
28	Sedang	44	Tinggi	43	Sedang
34	Tinggi	40	Tinggi	40	Sedang
16	Rendah	21	Rendah	59	Sedang
29	Sedang	38	Tinggi	39	Rendah
30	Tinggi	35	Sedang	35	Rendah
33	Tinggi	39	Tinggi	37	Rendah
35	Tinggi	39	Tinggi	38	Rendah
17	Rendah	23	Rendah	55	Sedang
16	Rendah	13	Rendah	58	Sedang
15	Rendah	18	Rendah	61	Tinggi
26	Sedang	37	Tinggi	35	Rendah
27	Sedang	36	Tinggi	37	Rendah
25	Sedang	39	Tinggi	35	Rendah
28	Sedang	36	Tinggi	37	Rendah
29	Sedang	38	Tinggi	37	Rendah

32	Tinggi	38	Tinggi	36	Rendah
31	Tinggi	44	Tinggi	37	Rendah
32	Tinggi	37	Tinggi	38	Rendah
32	Tinggi	37	Tinggi	39	Rendah
16	Rendah	19	Rendah	60	Tinggi
30	Tinggi	36	Tinggi	38	Rendah
33	Tinggi	39	Tinggi	41	Sedang
31	Tinggi	36	Tinggi	38	Rendah
35	Tinggi	38	Tinggi	39	Rendah
15	Rendah	20	Rendah	61	Tinggi
33	Tinggi	40	Tinggi	35	Rendah
28	Sedang	41	Tinggi	39	Rendah
24	Sedang	37	Tinggi	38	Rendah
31	Tinggi	41	Tinggi	37	Rendah
33	Tinggi	36	Tinggi	39	Rendah
25	Sedang	39	Tinggi	38	Rendah
26	Sedang	38	Tinggi	39	Rendah
32	Tinggi	39	Tinggi	39	Rendah
21	Sedang	26	Sedang	64	Tinggi
15	Rendah	20	Rendah	63	Tinggi
29	Sedang	40	Tinggi	38	Rendah
33	Tinggi	38	Tinggi	43	Sedang
31	Tinggi	33	Sedang	40	Sedang
30	Tinggi	36	Tinggi	43	Sedang
32	Tinggi	36	Tinggi	47	Sedang
31	Tinggi	41	Tinggi	44	Sedang
32	Tinggi	39	Tinggi	38	Rendah
16	Rendah	21	Rendah	64	Tinggi
19	Rendah	23	Rendah	60	Tinggi
32	Tinggi	36	Tinggi	37	Rendah
34	Tinggi	35	Sedang	41	Sedang
36	Tinggi	32	Sedang	38	Rendah
38	Tinggi	35	Sedang	39	Rendah
22	Sedang	18	Rendah	65	Tinggi
34	Tinggi	38	Tinggi	39	Rendah
30	Tinggi	37	Tinggi	41	Sedang
28	Sedang	36	Tinggi	39	Rendah
27	Sedang	37	Tinggi	43	Sedang

33	Tinggi	35	Sedang	45	Sedang
33	Tinggi	43	Tinggi	41	Sedang
16	Rendah	25	Sedang	65	Tinggi
34	Tinggi	36	Tinggi	46	Sedang
21	Sedang	34	Sedang	49	Sedang
23	Sedang	32	Sedang	46	Sedang
20	Sedang	34	Sedang	51	Sedang
29	Sedang	36	Tinggi	57	Sedang
30	Tinggi	36	Tinggi	46	Sedang
28	Sedang	34	Sedang	36	Rendah

Lampiran 10. Uji hipotesis**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.842 ^a	.709	.705	4.412

a. Predictors: (Constant), Social Support, Self Efficacy

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7349.398	2	3674.699	188.794	.000 ^b
	Residual	3016.937	155	19.464		
	Total	10366.335	157			

a. Dependent Variable: Anxiety

b. Predictors: (Constant), Social Support, Self Efficacy

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	79.553	1.907		41.727	.000
	Self Efficacy	-.570	.096	-.387	-5.930	.000
	Social Support	-.607	.077	-.513	-7.872	.000

a. Dependent Variable: Anxiety