

ANALISIS EFIKASI DIRI PADA KARYAWAN PEDRO MANADO TOWN SQUARE

Deasy I. Pindan

Program Studi Psikologi Universitas Negeri Manado
Email : deasyindrianipindan@gmail.com

Jofie H. Mandang

Program Studi Psikologi Universitas Negeri Manado
Email : jofie_mandang@unima.ac.id

Marsael M. Sengkey

Program Studi Psikologi Universitas Negeri Manado
Email : mmsengkey@unima.ac.id

Abstrak: Penelitian ini bertujuan menganalisis efikasi diri karyawan Pedro Manado Town Square dalam industri retail fashion premium. Pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi digunakan untuk mengeksplorasi pengalaman subjektif dua karyawan yang telah bekerja selama 10 bulan. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan wawancara dengan significant others. Hasil menunjukkan efikasi diri terbentuk melalui empat sumber utama menurut Bandura: pengalaman keberhasilan, pengalaman orang lain, persuasi sosial, serta kondisi fisik dan emosional. Pengalaman kerja sebelumnya di retail fashion menjadi faktor dominan. Efikasi diri teridentifikasi dalam tiga dimensi (level, strength, generality) dengan profil berbeda antarindividu. Program pelatihan seperti GUEST dan Product Display Manual (PDM) berkontribusi positif melalui standarisasi keterampilan dan pengetahuan produk. Tantangan utama mencakup target penjualan, dinamika pelanggan, perubahan tren fashion, dan ekspektasi brand premium. Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis pada kajian efikasi diri serta implikasi praktis bagi strategi pengembangan karyawan Pedro.

Kata Kunci: Efikasi Diri, Retail Fashion Premium, Pengalaman Kerja, Pelatihan Karyawan.

***Abstract:** This study aims to analyze the self-efficacy of employees at Pedro Manado Town Square in the context of the premium fashion retail industry. A qualitative approach with a phenomenological method was employed to explore the subjective experiences of two employees who had worked for 10 months. Data were collected through in-depth interviews, observation, and interviews with significant others. The findings indicate that self-efficacy is shaped by Bandura's four primary sources: mastery experiences, vicarious experiences, social persuasion, and physiological and emotional states. Previous work experience in fashion retail emerged as the dominant factor. Self-efficacy was identified in three dimensions (level, strength, generality) with varying profiles across individuals. Training programs such as GUEST and the Product Display Manual (PDM) positively contributed to enhancing self-efficacy by standardizing skills and product knowledge. Key challenges include sales targets, complex customer dynamics, shifting fashion trends, and premium brand expectations. This study offers theoretical contributions and practical implications for Pedro's employee development strategies.*

Keywords: Self-Efficacy, Premium Fashion Retail, Work Experience, Employee Training.

PENDAHULUAN

Persaingan bisnis ritel saat ini semakin intensif, khususnya karena pengaruh teknologi digital yang telah mengubah cara berbisnis secara drastis. Perubahan perilaku konsumen, kemajuan teknologi, dan ekspektasi pelanggan yang semakin tinggi menciptakan lingkungan kerja yang menuntut adaptabilitas tinggi bagi karyawan. Di sektor ritel premium seperti Pedro Manado Town Square, tantangan ini semakin kompleks karena adanya standar pelayanan tinggi dan target penjualan yang harus dicapai di tengah fluktuasi ekonomi global (Riegger et al., 2021).

Dalam menghadapi berbagai tantangan tersebut, aspek psikologis karyawan menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan organisasi. Salah satu aspek psikologis yang krusial adalah efikasi diri, yaitu keyakinan individu terhadap kemampuan mereka untuk mencapai target dan menyelesaikan tugas dengan baik. Konsep yang diperkenalkan oleh Albert Bandura ini telah menjadi landasan penting dalam memahami motivasi, performa, dan perkembangan profesional dalam berbagai konteks organisasi.

Studi fundamental Bandura (1997) menjelaskan bahwa individu dengan tingkat efikasi diri rendah cenderung merasa cemas, kurang berinisiatif, dan memiliki ketahanan yang lebih rendah dalam menghadapi tantangan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Luthans et al. (2007) yang mengidentifikasi efikasi diri sebagai salah satu komponen utama dalam modal psikologis yang mempengaruhi performa organisasi. Dalam konteks ritel, Stajkovic dan Luthans (1998) mengungkapkan bahwa peningkatan efikasi diri dapat meningkatkan produktivitas karyawan hingga 28%.

Beberapa penelitian terkait telah mengeksplorasi hubungan efikasi diri dalam konteks organisasi dengan perspektif teori sosial yang beragam. Riegger et al. (2021) menunjukkan bahwa teknologi dan personalisasi sangat penting dalam membantu karyawan ritel beradaptasi dengan perubahan tuntutan konsumen, yang berkaitan erat dengan teori interaksi sosial Goffman tentang performance dalam ruang kerja. Bargsted et al. (2019) menemukan hubungan positif antara efikasi diri dengan kepuasan kerja dan produktivitas karyawan, yang dapat dijelaskan melalui teori pertukaran sosial Blau yang menekankan pentingnya reciprocity dalam hubungan kerja.

Di Indonesia, penelitian Kartika (2021) di Bank PD. BPR Sarimadu Kecamatan Bangkinang membuktikan bahwa efikasi diri berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, baik secara parsial maupun simultan. Namun, konteks budaya kerja Indonesia yang cenderung kolektivistis dan hierarkis menurut teori dimensi budaya Hofstede, memberikan nuansa unik dalam pembentukan efikasi diri yang berbeda dengan konteks Western yang menjadi basis teori Bandura.

Data pencapaian target Pedro Manado Town Square menunjukkan fluktuasi yang signifikan. Pada Desember 2024, toko berhasil mencapai 114% target dengan total penjualan 1,14 miliar rupiah. Namun, terjadi penurunan di bulan Januari 2025 dengan pencapaian 84% (total penjualan 440 juta rupiah) dan Februari 2025 dengan pencapaian 90% (total penjualan 301 juta rupiah). Observasi awal menunjukkan bahwa karyawan menghadapi tekanan dalam memberikan pelayanan premium sambil memenuhi target penjualan di kondisi ekonomi yang tidak stabil.

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap strategi efektif dalam meningkatkan efikasi diri karyawan Pedro Manado Town Square, yang pada akhirnya berdampak positif pada kinerja penjualan dan kualitas layanan. Pendekatan kualitatif dipilih untuk mengeksplorasi pengalaman subjektif karyawan, memahami kompleksitas efikasi diri dalam konteks spesifik, dan menangkap nuansa pengalaman individu yang mungkin tidak terungkap melalui pendekatan kuantitatif.

Penelitian ini diharapkan menghasilkan rekomendasi praktis bagi manajemen untuk memperkuat efikasi diri karyawan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kinerja penjualan dan kualitas layanan sesuai standar premium yang diharapkan, dengan mempertimbangkan konteks budaya kerja lokal Indonesia.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi dengan jenis penelitian kualitatif. Subjek dalam penelitian ini terdiri dari 4 orang informan, yang terdiri dari 2 orang informan utama dan 2 orang informan tambahan, yang bekerja di Pedro Manado Town Square.

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Lokasi penelitian dalam penelitian ini bertempat di Pedro Manado Town Square, tepatnya di area toko di Pusat Perbelanjaan Mantos. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dengan wawancara mendalam dan observasi.

Teknik analisis data menggunakan tahapan: reduksi data, kondensasi, display, dan verifikasi. Keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan peer review.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efikasi diri merupakan sebuah kontrol diri kemampuan individu untuk menahan keinginan atau dorongan sesaat yang bertentangan dengan tingkah laku yang tidak sesuai dengan norma organisasi. Seseorang dengan efikasi diri yang baik tentunya dapat mengendalikan impuls-impuls yang berasal dari dalam dirinya dengan baik. Dalam hal ini, karyawan merupakan individu yang rentan akan efikasi diri yang rendah. Ini dikarenakan lingkungan kerja merupakan masa dimana seseorang berada dalam situasi yang penuh konflik, hal ini terjadi disebabkan oleh perubahan tuntutan pekerjaan, pola perilaku dan peran sosial dalam organisasi.

Sebagian karyawan saat menghadapi permasalahan mampu menyelesaikannya dengan baik, namun sebagian lainnya ada yang tidak dapat menyelesaikannya dengan baik. Ketidakmampuan individu dalam menyelesaikan masalah dan menghadapi tantangan pekerjaan menyebabkan terjadinya stres dan tekanan yang menimbulkan emosi negatif dan afek negatif. Stres yang berdampak terhadap emosi negatif yang tidak terkendali dapat membuat individu melakukan perilaku yang dapat merugikan diri sendiri, menurunkan produktivitas, menimbulkan konflik interpersonal, penyimpangan perilaku kerja, dan perilaku-perilaku negatif lainnya.

Terdapat empat aspek dalam efikasi diri atau kemampuan mengendalikan diri yaitu, Sumber Pengalaman (Mastery Experience), Pengalaman Vicarious (Vicarious Experience), Persuasi Verbal (Verbal Persuasion), dan Kondisi Psikologis dan Emosional (Physiological and Emotional States). Berikut adalah hasil yang didapat dari

kedua subjek menurut keempat aspek efikasi diri:

1) Sumber Pengalaman (Mastery Experience). Sumber pengalaman atau mastery experience merupakan bentuk keyakinan individu berdasarkan pengalaman keberhasilan yang pernah dicapai sebelumnya. Individu dengan mastery experience yang baik mampu mengonstruksi keyakinan diri melalui pencapaian yang telah dilalui. Ketidakkampuan ini ditunjukkan Subjek pertama (ST) pada saat pertama kali menghadapi tantangan penjualan, di mana ST merasa tidak mampu mengendalikan atau mengontrol dirinya dengan masalah yang dihadapinya dalam mencapai target penjualan. ST memilih untuk merasakan tekanan psikologis yang didapat dari kegagalan penjualan daripada harus merasa tidak kompeten. ST pun mengerti bahwa kinerja penjualan yang rendah adalah sesuatu yang tidak diharapkan dalam lingkungan kerja. Namun, subjek memilih untuk tetap berusaha memperbaiki kinerjanya walaupun mengalami kesulitan.

Seperti ST, pada Subjek kedua (CAM) menunjukkan bahwa CAM kurang mampu dalam mengendalikan masalah dirinya, dan dengan sadar mengakui keterbatasan kemampuan dalam mencapai target penjualan. Meski subjek mengerti bahwa kinerja penjualan yang rendah merupakan sesuatu yang tidak diharapkan dalam lingkungan kerja, CAM masih kesulitan membangun keyakinan diri.

2) Pengalaman Vicarious (Vicarious Experience)

Pengalaman vicarious atau belajar dari pengalaman orang lain merupakan sesuatu yang berkaitan dengan penilaian individu terhadap kemampuan dirinya melalui observasi keberhasilan rekan kerja. Individu dengan vicarious experience mampu memberikan

perhatiannya pada strategi yang dilakukan rekan kerja yang berhasil. Berdasarkan hasil wawancara, ST memiliki vicarious experience yang cukup baik. Hal ini ditunjukkan dari bagaimana ST dapat mengadaptasi strategi penjualan dari karyawan senior. ST mengaku bahwa awalnya sulit untuk meniru pendekatan penjualan rekan kerja. Namun, ST selalu berusaha untuk mempelajari teknik-teknik penjualan yang berhasil.

Pada subjek kedua menunjukkan bahwa CAM merupakan individu dengan vicarious experience yang kurang baik. Ini dikarenakan CAM kesulitan dalam mengadaptasi strategi penjualan dari rekan kerja. Rasa percaya diri yang rendah paling sering muncul ketika CAM berada di lingkungan kerja atau bersama rekan penjualan. Namun begitu, CAM berusaha untuk terus belajar dari pengalaman rekan kerja.

3) Persuasi Verbal (Verbal Persuasion)

Persuasi verbal mengacu pada kemampuan individu menerima dukungan dan motivasi dari lingkungan sekitar. Hal ini berarti mampu merespons secara positif dukungan verbal yang diberikan atasan atau rekan kerja. Individu dengan verbal persuasion yang baik mampu menggunakan dukungan sebagai motivasi peningkatan kinerja.

Dilihat dari hasil yang didapat peneliti dari kedua subjek menunjukkan bahwa keduanya memiliki verbal persuasion yang berbeda. Subjek pertama atau ST menunjukkan bahwa dirinya sangat responsif terhadap dukungan verbal dari atasan. Hal ini membuat ST dapat berkonsentrasi dengan upaya peningkatan kinerja. Di sisi lain CAM atau subjek kedua, menunjukkan bahwa dirinya kurang mampu merespons dukungan verbal dengan optimal. CAM memiliki

kemampuan yang terbatas dalam menggunakan persuasi verbal sebagai motivasi peningkatan diri.

4) Kondisi Psikologis dan Emosional. Kondisi psikologis dan emosional mengacu pada kemampuan individu mengelola tekanan dan emosi dalam lingkungan kerja. Kedua subjek menunjukkan perbedaan signifikan dalam aspek ini. ST mampu mengelola kondisi psikologis dengan baik, sementara CAM masih mengalami kesulitan dalam mengendalikan stres dan tekanan kerja.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti menemukan bahwa efikasi diri kedua subjek yang ditinjau dari empat aspek—Sumber Pengalaman, Pengalaman Vicarious, Persuasi Verbal, dan Kondisi Psikologis dan Emosional—menunjukkan beberapa perbedaan signifikan di antara kedua subjek.

Dari aspek sumber pengalaman, kedua subjek menunjukkan hasil yang berbeda, yaitu ST memiliki kemampuan yang lebih baik dalam mengonstruksi keyakinan diri berdasarkan pengalaman keberhasilan sebelumnya, sementara CAM masih kesulitan membangun kepercayaan diri dari pengalaman masa lalunya.

Pada aspek pengalaman vicarious dan persuasi verbal, kedua subjek menunjukkan perbedaan yang signifikan. ST mampu belajar dan mengadaptasi strategi keberhasilan dari rekan kerja, sedangkan CAM mengalami kesulitan dalam mengobservasi dan meniru praktik kerja yang sukses. Begitu pula dengan aspek persuasi verbal, ST terbukti sangat responsif terhadap dukungan verbal dari atasan dan rekan kerja, sementara CAM masih memiliki keterbatasan dalam

menggunakan dukungan sebagai motivasi peningkatan diri.

Kondisi psikologis dan emosional juga menampilkan perbedaan, dengan ST menunjukkan stabilitas emosional yang lebih baik, sementara CAM masih rentan terhadap guncangan psikologis yang berdampak pada kinerja dan keyakinan dirinya.

Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dalam memahami efikasi diri dalam konteks budaya kerja Indonesia, khususnya dalam industri retail premium, dan menawarkan implikasi praktis untuk pengembangan strategi manajemen sumber daya manusia yang lebih efektif dan kontekstual

DAFTAR PUSTAKA

- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. W. H. Freeman.
- Bargsted, M., Ramírez-Vielma, R., & Yeves, J. (2019). Professional self-efficacy and job satisfaction: The mediator role of work design. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35(3), 157–163. <https://doi.org/10.5093/jwop2019a17>
- Kartika, E. E. (2021). *Pengaruh efikasi diri dan motivasi terhadap kinerja karyawan Bank PD. BPR Sarimadu Kecamatan Bangkinang* [Unpublished undergraduate thesis]. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology*, 60(3), 541–572.

<https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2007.00083.x>

Riegger, A. S., Klein, J. F., Merfeld, K., & Henkel, S. (2021). Technology-enabled personalization in retail stores: Understanding drivers and barriers. *Journal of Business Research*, *123*, 140–155. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.09.044>

Stajkovic, A. D., & Luthans, F. (1998). Self-efficacy and work-related performance: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, *124*(2), 240–261. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.124.2.240>