

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu aset yang paling penting dan memiliki kontribusi yang paling besar dalam kelangsungan, kelancaran, dan keberhasilan suatu perusahaan. Pernyataan tersebut didukung oleh sebuah pepatah Cina yang mengatakan “*If you want one year of prosperity, grow grain. If you want ten years of prosperity, grow trees. If you want one hundred years of prosperity, grow people*” (*Chinese proverb*).

Ulrich dan Steven (2001) menunjukkan bahwa secara rata-rata perusahaan yang memiliki praktik SDM yang baik memiliki penjualan per karyawan empat kali lebih tinggi dan harga nilai barang di pasar tiga kali lebih besar dari perusahaan-perusahaan yang kurang profesional dalam pengelolaan SDM. Oleh karena itu, SDM sangat menentukan keberhasilan dari suatu perusahaan. Sumber daya manusia yang tidak berkualitas dapat menghambat tercapainya tujuan yang diinginkan oleh perusahaan. Selain itu, apabila hal tersebut terjadi secara terus menerus maka SDM akan mengalami pemutusan hubungan kerja (PHK). Dengan keadaan seperti itu maka SDM akan bekerja dengan sebaik-baiknya dan berlomba-lomba agar dapat mencapai target penjualan yang telah ditentukan oleh perusahaan serta agar tidak tersingkir dari perusahaan tersebut.

Salah satu divisi yang hampir selalu ada dalam setiap perusahaan adalah divisi penjualan. Karyawan yang berada dalam divisi ini biasa disebut *sales person*. *Sales person* merupakan seorang penjual, dimana biasanya penilaian

seorang *sales* diukur dari volume penjualan yang sudah dicapai atau biasa disebut *closing*. Seorang *sales person* akan berurusan langsung dengan *customer* mulai dari hal menawarkan produk sampai dengan terjualnya suatu produk. *Sales person* memiliki peran dan tugas yang sangat besar bagi suatu perusahaan.

Berdasarkan survei Top10 (2011), pekerjaan sebagai *sales person* mendapat peringkat ke-5 dari 10 pekerjaan yang paling diminati di Indonesia. Alasan pekerjaan ini banyak diminati oleh masyarakat adalah karena fasilitas yang diberikan perusahaan pada *sales person*, seperti bonus yang diberikan, tunjangan, dan komisi penjualan langsung pada para *sales person* yang berhasil mencapai target.

Namun dalam skema bisnis, *sales person* sering kali dianggap sebagai ujung tombak dari pendapatan suatu perusahaan. Dengan demikian, *sales person* tentu memiliki tantangan yang beragam dan dapat berasal dari berbagai sumber. Hal tersebut didukung oleh hasil *interview* yang telah dilakukan peneliti dengan delapan *sales person* di Surabaya Barat, diketahui bahwa seorang *sales person* memiliki tantangan yang bisa muncul baik dari dalam maupun dari luar diri individu.

Tantangan yang muncul dari dalam diri *sales person*, antara lain: *sales person* merasa tidak mampu, kurang percaya diri, ragu-ragu, bahkan merasa takut pada saat akan bertemu dengan calon *customer*. *Sales person* yang merasa tidak mampu diakibatkan kurangnya pengetahuan tentang produk yang dijual. Hal tersebut dapat berakibat buruk pada saat sang *sales person* harus menjelaskan mengenai produk yang dijual tersebut pada *customer*. Fenomena tersebut cukup

sering terjadi dan banyak menyebabkan *sales person* menjadi putus asa dan akhirnya memutuskan untuk beralih profesi.

Tantangan yang berasal dari luar diri, antara lain: target penjualan yang telah ditentukan oleh setiap perusahaan di mana tiap *sales person* wajib mencapainya. Apabila dalam kurun waktu tertentu *sales person* tidak dapat mencapai target tersebut, maka *sales person* akan mendapatkan surat peringatan. Bahkan, ada perusahaan lain yang menerapkan sistem ranking dalam melihat pencapaian target penjualan sehingga sangat terlihat jelas *sales person* yang tertinggi dan yang terendah. Selain itu, ada pula *sales person* yang bekerja berdasarkan komisi, itu berarti *sales person* tidak pernah tahu kapan gaji berikutnya akan datang.

Selain itu, kondisi di mana rekan *sales person* lainnya telah berhasil menjual produk tetapi dia sendiri yang belum berhasil menjual produk juga merupakan kondisi yang dapat menyebabkan individu mengalami tertekan bahkan stres. Keluhan dan kemarahan dari *customer* juga menambah tingkat stres yang dialami *sales person*. Hal ini dikarenakan sebagai seorang *sales person*, individu diharapkan untuk selalu bersikap ramah dan tersenyum pada *customer*, tapi di sisi lain sebagai manusia *sales person* juga memiliki rasa lelah, jengkel, dan terkadang juga ingin marah.

Pekerjaan sebagai *sales person* juga mewajibkan individu untuk sering melakukan perjalanan, di mana perjalanan tersebut membutuhkan dan menghabiskan waktu yang cukup lama sehingga mengharuskan *sales person* berpisah dari rumah, keluarga, dan teman. Bahkan, pekerjaan sebagai seorang *sales person* juga kerap dianggap remeh oleh banyak orang.

Berdasarkan hasil *interview* yang telah dilakukan oleh peneliti pada sejumlah *sales person* di Surabaya Barat, diketahui bahwa individu-individu tersebut merasa tertekan dengan kondisi sebagai seorang *sales person* dan akhirnya memutuskan untuk berhenti dari perusahaan dan memilih untuk mencoba membuka usaha sendiri di tempat tinggalnya. Beberapa orang yang di *interview* tersebut mengatakan bahwa membuka usaha sendiri lebih enak daripada menjadi *sales person* karena dapat tetap berkumpul bersama keluarga setiap hari dan tekanan target penjualan yang harus dipenuhi dari perusahaan juga tidak ada.

Oleh karena itu, apabila tantangan-tantangan tersebut berlangsung secara terus-menerus dan individu tidak mampu mengatasinya maka individu akan mengalami stres. Berdasarkan hasil *interview* pada beberapa *sales person* di Surabaya Barat diketahui bahwa dampak dari stres yang muncul adalah sering datang terlambat, mudah marah, cepat merasa bosan, suka menunda pekerjaan, target penjualan yang menurun, dan sulit untuk berkonsentrasi dalam pekerjaan.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh Eileen dan Sylvina (2007) diketahui bahwa para *sales person* menginginkan sebuah kejelasan dalam hal peraturan dan perlakuan yang baik dari perusahaan. Pernyataan yang diungkapkan tersebut merupakan suatu bukti dari luapan perasaan salah satu *sales person* yang tertekan dan meminta kejelasan akan peraturan dan perlakuan yang baik dari perusahaan tempatnya bekerja.

Melihat banyaknya tantangan yang harus dihadapi oleh *sales person*, maka *sales person* diharapkan memiliki kemampuan untuk dapat mengurangi, menghindari, dan menanggulangi stres yang terjadi dalam diri atau yang dikenal dengan istilah *stress management*. *Stress management* didefinisikan sebagai

perilaku atau aktivitas yang sehat untuk mengelola stres, seperti kegiatan fisik, berbicara dengan orang lain, dan mengikuti kegiatan sosial (Tsuda, et al., *in press*).

Dalam mengelola stres yang terjadi, individu diharapkan memiliki keyakinan diri yang baik. Hal tersebut didukung oleh Pradono (2012) yang menyatakan bahwa keyakinan pada kemampuan diri mempengaruhi motivasi individu dalam mengelola stres yang terjadi dalam dirinya. Oleh karena itu, semakin tinggi tingkat efikasi diri, maka semakin tinggi pula motivasi individu dalam mengelola stres yang terjadi. Sebaliknya, semakin rendah tingkat efikasi diri, maka semakin rendah pula motivasi individu dalam mengelola stres yang terjadi. Faktor keyakinan pada kemampuan diri tersebut dikenal dengan istilah *self-efficacy*. Bandura (1997) menjelaskan bahwa *self-efficacy* merupakan evaluasi seseorang terhadap kemampuan atau kompetensinya untuk melakukan sebuah tugas, mencapai tujuan, atau mengatasi hambatan tertentu.

Bandura (dalam Mills, Reiss, & Dombeck, 2008) menjelaskan bahwa di dalam konteks stres, *self-efficacy* dijelaskan sebagai keyakinan seseorang akan kemampuan untuk mengatasi situasi yang *stressful*. *Stress management self-efficacy* didefinisikan sebagai keyakinan atau kepercayaan yang dimiliki seseorang terhadap kemampuan yang dimiliki dalam mengelola stres dengan sukses (Higgins, dalam Sawatzky, et al., 2006).

Oleh karena itu, seseorang yang memiliki *stress management self-efficacy* yang tinggi akan melakukan manajemen stres yang lebih baik. Apabila individu mengalami kegagalan dalam melakukan manajemen stres, maka individu akan menganggap kegagalan tersebut sebagai suatu tantangan yang harus dikuasai.

Sebaliknya, apabila individu memiliki *stress management self-efficacy* yang rendah, maka individu akan kesulitan dalam melakukan manajemen stres. Hal ini dikarenakan individu cenderung akan memilih untuk menghindari tugas yang dirasa dapat menyebabkan kegagalan.

Berdasarkan hasil *interview* yang telah dilakukan oleh peneliti pada delapan *sales person* di Surabaya Barat, diketahui bahwa terdapat beberapa karakter pada *sales person* yang memiliki keyakinan diri yang cukup baik dalam menghadapi stres yang dihadapi. Karakter-karakter tersebut, antara lain: lebih terbuka, mudah bersosialisasi, berani mencoba hal-hal baru, dan suka mengambil kesempatan yang ada. Sebaliknya, karakter *sales person* yang memiliki *stress management self-efficacy* yang rendah, antara lain: tertutup, menyukai hal-hal yang bersifat tetap, dan enggan untuk mencoba hal-hal baru. Karakter-karakter tersebut cenderung sesuai pada ciri-ciri kepribadian ekstrovert dan introvert menurut Eysenck (dalam Hall dkk, 1985) dan Jung (dalam Schultz & Schultz, 1994).

Oleh karena itu, salah satu faktor yang diduga oleh peneliti dapat mempengaruhi tingkat *stress management self-efficacy* adalah kepribadian. Kepribadian adalah sesuatu yang unik, relatif menetap dalam aspek internal dan eksternal pada karakter seseorang yang mempengaruhi tingkah laku dalam situasi yang berbeda (Schultz & Schultz, 1994).

Dalam penelitian ini, tipe kepribadian yang menjadi fokus adalah kepribadian *extraversion* yang dikemukakan pertama kali oleh Carl Jung dan kemudian dilanjutkan oleh Eysenck. Menurut Jung (dalam Hall & Lindzey, 1985), individu dengan kepribadian ekstrovert lebih berorientasi pada pengalaman

objektif. Sedangkan, individu dengan kepribadian introvert lebih berorientasi pada pengalaman subjektif, cenderung fokus pada dalam diri. Oleh karena itu, kedua tipe kepribadian tersebut memiliki cara masing-masing dalam mengelola stres yang sedang dialami karena keduanya memiliki orientasi yang berbeda.

Peneliti menduga individu dengan kepribadian ekstrovert memiliki *mastery experiences* yang lebih banyak daripada individu dengan kepribadian introvert. Hal tersebut dikarenakan kepribadian ekstrovert cenderung lebih suka mengikuti kegiatan-kegiatan, menyukai segala bentuk aktivitas fisik, dan menyukai adanya hal-hal baru (perubahan). Sebaliknya, individu dengan kepribadian introvert cenderung enggan untuk mengikuti kegiatan, enggan untuk mencoba hal baru, dan cenderung bersifat tertutup.

*Self-efficacy* seseorang juga dapat diperkuat dan dilemahkan melalui modeling sosial dan persuasi sosial. Hal tersebut juga didukung oleh salah satu faktor yang dapat mempengaruhi *self-efficacy* individu, yaitu informasi tentang kemampuan diri (Bandura, 1997). Individu akan memiliki *self-efficacy* tinggi, jika individu tersebut memperoleh informasi yang positif mengenai dirinya. Sebaliknya individu akan memiliki *self-efficacy* yang rendah, jika individu tersebut memperoleh informasi negatif mengenai dirinya. Oleh karena itu, individu dengan kepribadian ekstrovert diduga memiliki *self-efficacy* yang lebih tinggi daripada individu dengan kepribadian introvert karena individu cenderung membutuhkan orang lain untuk diajak bicara dan tidak berpusat pada dirinya sendiri sehingga individu bisa mendapatkan lebih banyak saran, masukan, dan melihat keberhasilan orang lain yang memiliki kesetaraan kompetensi dengan dirinya.

Selain itu, salah satu sumber *self-efficacy* yang berpengaruh adalah kondisi fisik dan emosional seseorang. Menurut Eysenck (dalam Hall dkk, 1985), emosi positif dapat meningkatkan performa individu ekstrovert. Sebaliknya, pada individu introvert, emosi positif dapat menurunkan performa individu. Emosi yang positif dapat meningkatkan *self-efficacy* seseorang. Sebaliknya, emosi yang negatif (suasana sedih) akan mengurangi *self-efficacy* seseorang (Kavanagh & Bower dalam Bandura, 1995). Selain itu, individu dengan kepribadian ekstrovert juga menyukai segala bentuk aktivitas fisik, seperti berolahraga, melakukan aktivitas dengan cepat, dan lain-lain. Sedangkan kepribadian introvert, individu cenderung lebih mudah letih dan cepat bosan.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti menduga terdapat hubungan antara kepribadian *extraversion* dan *stress management self-efficacy* pada *sales person* di Surabaya Barat. Dugaan peneliti adalah semakin ekstrovert maka semakin tinggi *stress management self-efficacy* yang dimiliki individu. Sebaliknya, semakin introvert maka semakin rendah *stress management self-efficacy* yang dimiliki individu.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Suyatno dan Wahyuningsih (2005) dengan topik manajemen konflik antara tipe kepribadian ekstrovert dan introvert dengan subyek penelitian remaja di Yogyakarta diketahui bahwa terdapat perbedaan kemampuan manajemen konflik yang signifikan antara tipe kepribadian ekstrovert dan introvert, dimana subyek dengan kepribadian introvert cenderung lebih mampu dalam mengelola konflik daripada subyek yang bertipe kepribadian ekstrovert. Menurut Eysenck (dalam Hall & Lindzey, 1993), orang yang bertipe kepribadian introvert tidak banyak bicara, memiliki rencana sebelum



melakukan sesuatu, memikirkan masalah kehidupan sehari-hari secara serius, menyukai keteraturan dalam hidup mereka, jarang berperilaku agresif, tidak mudah hilang kesabaran, dan menempatkan standar etis yang tinggi dalam hidup mereka. Sedangkan, orang yang bertipe kepribadian ekstrovert tidak terlalu memusingkan suatu masalah, cenderung agresif, mudah kehilangan kesabaran, perasaannya kurang dapat terkontrol dengan baik, dan kurang dapat dipercaya.

Hasil dari penelitian tersebut adalah terdapat perbedaan pada kemampuan manajemen konflik yang signifikan antara tipe kepribadian ekstrovert dengan introvert. Hal tersebut menunjukkan bahwa tipe kepribadian seseorang mempengaruhi seseorang dalam bagaimana cara untuk mengelola stres yang terjadi pada dirinya. Namun, pada penelitian tersebut tidak dijelaskan mengenai keyakinan diri dalam mengelola stres yang terjadi.

Selain itu, berdasarkan pencarian data yang telah dilakukan oleh peneliti baik melalui buku, jurnal penelitian, dan media *online* mengenai penelitian tentang hubungan kepribadian *extraversion* dan *stress management self-efficacy*, peneliti belum menemukan penelitian yang memiliki kesamaan dengan judul yang peneliti angkat dalam penelitian ini. Oleh karena itu, maka peneliti ingin melakukan penelitian terkait apakah terdapat hubungan antara kepribadian *extraversion* dan *stress management self-efficacy* pada *sales person* di Surabaya Barat. Penelitian ini mendapat inspirasi dari proposal penelitian Setiawan (2013), selaku dosen pembimbing dan menginduk pada program penelitian yang dilakukan oleh yang bersangkutan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini ialah : apakah ada hubungan antara kepribadian *extraversion* dan *stress management self-efficacy* pada *sales person* di Surabaya Barat?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui hubungan antara kepribadian *extraversion* dan *stress management self-efficacy* pada *sales person* di Surabaya Barat.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Terdapat dua manfaat yang akan didapat melalui penelitian ini, yaitu :

### 1.4.1 Manfaat teoritis.

Secara teoritis, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan sumbangan pemikiran dalam bidang Psikologi, khususnya yang terkait kepribadian *extraversion* dan *stress management self-efficacy*.

### 1.4.2 Manfaat praktis.

- a. Bagi *sales person*, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai pentingnya variabel-variabel yang berkaitan dengan *stress management self-efficacy* pada diri seorang *sales person*.
- b. Bagi perusahaan di Surabaya Barat, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi penting yang berguna dalam proses seleksi karyawan agar dapat menempatkan di posisi yang sesuai dengan kepribadian karyawan. Selain itu, diharapkan dapat menjadi bahan masukan yang diperlukan dalam pengembangan *stress management self-efficacy*.

- c. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan hasil penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut dan dapat menjadi referensi dalam pengembangan penelitian berikutnya terkait kepribadian *extraversion* dan *stress management self-efficacy*.