

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Suatu perusahaan pada hakekatnya membutuhkan berbagai sumber daya termasuk sumber daya manusia yang memiliki peranan penting dalam mendukung jalannya perusahaan. Sumber daya manusia diperlukan untuk mengolah dan memproses sumber daya seperti bahan mentah dan teknologi. Beragam aktivitas telah dilakukan oleh pihak perusahaan yang bertujuan mengisi posisi, peran atau jabatan yang tersedia agar memenuhi syarat "*the right man in the right place*". Menempatkan seseorang pada posisi jabatan yang sesuai selain bertujuan agar seorang karyawan dapat melakukan tugas sesuai kompetensinya sehingga kinerjanya optimal, juga bertujuan untuk mempertahankan dan memelihara karyawan pada posisi tersebut.

Perusahaan yang menjadi tempat penelitian dilakukan adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang penjualan dan distribusi suatu produk dengan memakai istilah *principle distributor* yang berarti menjual dan memasarkan suatu produk berupa minuman berbahan dasar teh dalam berbagai rasa, jenis dan kemasan. Perusahaan X yang bergerak dalam bidang distribusi ini produktivitasnya mengandalkan *performance* para *salesman*. Perusahaan ini memiliki tiga *supervisor* yang membawahi 12 *salesman*. Setiap *salesman* memasarkan produk dengan area pemasaran yang berbeda sesuai ketentuan

perusahaan seperti toko kelontong, warung, rumah kost, *food court*, kantor dan bank.

Para *salesman* diberi tugas oleh perusahaan untuk melakukan penjualan dan pemasaran produk perusahaan kepada pelanggan sesuai dengan target yang telah ditetapkan oleh perusahaan setiap bulannya. Pelanggan dari perusahaan ini biasanya adalah pelanggan tetap yang telah menjalin hubungan bisnis yang lama, sehingga para *salesman* diharuskan menjalin dan menjaga hubungan bisnis demi bertahannya jalinan kerja sama, selain itu perusahaan juga menugaskan para *salesman* untuk melakukan rekapitulasi seperti pencatatan data dan menghitung jumlah setoran dari hasil penjualan yang dilakukan dalam sehari.

Kinerja yang dihasilkan *salesman* dalam melakukan tugas perusahaan disebut *performance*. Menurut **Snell (2007)**, *Performance* dipengaruhi oleh kemampuan atau *ability*, kemauan atau *motivation*, dan kesempatan atau *opportunity*. Seorang *salesman* diharapkan memiliki kemampuan atau ketrampilan yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan mereka yaitu mampu memasarkan atau menjual produk sesuai tujuan atau target perusahaan. Kemudian *salesman* juga diharapkan memiliki dorongan dalam bekerja atau motivasi agar mereka bisa melakukan tugas mereka untuk mencapai target sesuai tujuan perusahaan. Selain kemampuan dan kemauan, dimilikinya kesempatan untuk melakukan penjualan dalam menjual juga mempengaruhi *salesman* dalam bekerja. Perusahaan telah menentukan area penjualan bagi masing-masing *salesman*, apabila tempat mereka menjual dan memasarkan produk merupakan tempat yang memiliki peluang besar dalam memasarkan produk dimana para pelanggan tersebut lebih memilih produk

PT X dibandingkan dengan produk perusahaan lain, maka *salesman* tidak akan kesulitan untuk memasarkan produk perusahaan.

Berdasarkan wawancara dengan *supervisor*, *performance* seorang *salesman* dinilai berdasarkan target, *realize*, *achievement* dan *growth*. Target yaitu jumlah penjualan yang harus dicapai dalam kurun waktu tertentu. *Realize* yaitu jumlah penjualan yang bisa dilakukan *salesman* dalam kurun waktu tertentu yang dibandingkan dengan target. *Achievement* yaitu pencapaian penjualan yang sama atau melebihi target yang dihasilkan oleh para *salesman* dalam satu bulan. Sedangkan *growth* adalah seberapa besar tingkat kemajuan *salesman* melakukan penjualan dalam melakukan penjualan dalam satu bulan. Perusahaan X yang bergerak dalam bidang distribusi ini produktivitasnya mengandalkan *performance* para *salesman*, maka penjualan yang dilakukan *salesman* harus bisa mencapai target dan mengalami peningkatan agar perusahaan tetap berjalan dan bisa menguasai pasar dengan produk yang ditawarkan. Berdasarkan data yang diperoleh mengenai hasil penjualan dalam kurun waktu enam bulan, hampir seluruh *salesman* bisa memenuhi *realize* tetapi mereka tidak bisa mencapai *achievement* dan *growth* yang berarti penjualan yang dihasilkan *salesman* tidak mencapai target dan tidak mengalami peningkatan.

*Performance* seorang *salesman* selain didukung oleh faktor kemampuan, kemauan dan kesempatan, juga didukung oleh faktor lain, salah satunya yaitu tipe kepribadiannya dan tipe lingkungan kerjanya. Menurut **John L. Holland (1997)**, kesesuaian tipe lingkungan kerja dengan tipe kepribadian akan berdampak pada sikap kerja seseorang yaitu kepuasan, stabilitas dan *performance*. Dengan adanya

kesesuaian antara tipe kepribadian dan tipe lingkungan kerja, seseorang dapat memiliki peluang keberhasilan yang lebih besar karena ia akan lebih baik menjalankan perannya sesuai dengan minat, nilai serta kemampuan yang dimiliki dibandingkan dengan orang lain yang tidak memiliki minat, nilai, serta kemampuan yang sesuai dengan tuntutan pekerjaannya. Seseorang yang memiliki kesesuaian lingkungan pekerjaan dengan tipe kepribadiannya akan lebih bisa melakukan tugas yang diberikan karena tipe kepribadian seseorang akan mencerminkan sikap dan kemampuan mengatasi masalah dan tugas dalam lingkungannya, dia akan menyelesaikan tugas dan masalah dalam lingkungannya menggunakan kemampuan yang ada dalam dirinya.

Berdasarkan wawancara dengan *salesman*, dalam melakukan tugasnya beberapa *salesman* mengaku bahwa mereka merasa cocok dengan pekerjaan, memiliki minat terhadap pekerjaannya dan menunjukkan hasil kerja yang cukup bagus bagi atasan mereka, tetapi ada beberapa *salesman* mengaku bahwa mereka kurang merasa cocok dengan pekerjaan, tidak memiliki minat terhadap pekerjaannya maka dari itu mereka sulit mencapai target kerja dan tidak menunjukkan hasil kerja yang memuaskan bagi atasan mereka atau kemajuan dalam penjualannya. Dalam melakukan tugasnya kesulitan yang dihadapi para *salesman* dalam bekerja adalah terkadang mereka berhadapan dengan pelanggan yang memiliki banyak keluhan, sehingga seharusnya mereka harus mengalah kepada pelanggan dan bersikap sabar.

Menurut **John L. Holland (1997)**, lingkungan kerja *salesman* di atas dapat digolongkan dalam tipe lingkungan kerja *enterprising, social, conventional*. Pada

tipe lingkungan kerja seperti ini, *salesman* dituntut untuk mampu melakukan kegiatan menjual dan memasarkan produk sesuai dengan tujuan perusahaan, mempengaruhi orang lain dalam memberikan informasi untuk menjual dan memasarkan produk, serta melakukan pencatatan data atau rekapitulasi secara jelas, teratur dan sistematis. Lingkungan kerja seperti di atas mengharuskan seorang *salesman* untuk memiliki kemampuan, ketrampilan dan tipe kepribadian yang sesuai dengan pekerjaan mereka antara lain menyukai aktivitas mempengaruhi orang lain untuk mencapai tujuan organisasi, menyukai aktivitas yang mempengaruhi orang lain untuk memberi informasi dan menyukai aktivitas yang membutuhkan kemampuan mengolah data secara jelas, teratur dan sistematis (administratif).

Berdasarkan hasil wawancara dengan *salesman* perusahaan X diperoleh data sebagai berikut, beberapa orang *salesman* merasa memiliki tipe kepribadian yang sesuai dengan lingkungannya, mereka menghasilkan *performance* yang tinggi tetapi tidak melebihi target, kemudian ada juga beberapa diantara mereka yang merasa tidak memiliki tipe kepribadian yang sesuai dengan lingkungan kerjanya, mereka tetap menghasilkan *performance* yang tinggi walaupun tidak menghasilkan kemajuan dalam penjualan. Beberapa diantaranya memiliki faktor lain dalam bekerja yang menyebabkan mereka menghasilkan *performance* yang tinggi, yaitu memiliki motivasi atau dorongan untuk memperoleh penghasilan tetap dan memilih bertahan pada pekerjaannya dikarenakan tidak memiliki pilihan pekerjaan lain selain menjadi *salesman*.

Berdasarkan fakta di atas dikatakan bahwa beberapa orang *salesman* memiliki ketidaksesuaian antara tipe lingkungan kerja dan tipe kepribadiannya, kemudian mereka menemukan kesulitan untuk berhadapan dengan pelanggan yang memiliki banyak keluhan, dan beberapa diantaranya tidak bisa menunjukkan kemajuan dalam penjualan serta penjualan yang tidak melebihi target. Oleh karena itu peneliti tertarik melakukan penelitian lebih lanjut mengenai hubungan antara kongruensi tipe kepribadian dan tipe lingkungan kerja *enterprising, social, conventional* dengan *performance* pada *salesman* melalui tinjauan teori **John L. Holland (1997)** yang menitik beratkan pada kesesuaian tipe lingkungan kerja dengan tipe kepribadian yang akan berpengaruh pada *performance* pada *salesman*.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, masalah yang dapat diidentifikasi yaitu apakah terdapat hubungan antara kongruensi tipe kepribadian dan tipe lingkungan kerja *enterprising, social, conventional* dengan *performance* pada *salesman* di PT “X” Bandung.

## **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Maksud penelitian**

Maksud penelitian ini adalah memperoleh gambaran mengenai hubungan antara kongruensi tipe kepribadian dan tipe lingkungan kerja *enterprising, social, conventional* dengan *performance* pada *salesman* di PT “X” Bandung.

### **1.3.2 Tujuan penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah mendapatkan gambaran mengenai seberapa erat derajat hubungan antara kongruensi tipe kepribadian dan tipe lingkungan kerja *enterprising, social, conventional* dengan *performance* pada *salesman* di PT “X” Bandung.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan teoretis**

1. Memberi informasi dalam bidang psikologi industri mengenai gambaran hubungan antara kongruensi tipe kepribadian dan tipe lingkungan kerja *enterprising, social, conventional* dengan *performance* pada *salesman* di PT “X” Bandung.
2. Sebagai bahan pertimbangan untuk peneliti lain dalam penelitian lebih lanjut pada bidang psikologi industri mengenai hubungan antara kongruensi tipe kepribadian dan tipe lingkungan kerja *enterprising, social, conventional* dengan *performance* pada *salesman* di PT “X” Bandung.

### **1.4.2 Kegunaan praktis**

1. Memberi informasi pada bagian personalia PT “X” mengenai hubungan antara kongruensi tipe kepribadian dan tipe lingkungan kerja *enterprising, social, conventional* dengan *performance* sebagai bahan pertimbangan dalam menilai *performance* karyawan.

2. Sebagai bahan pertimbangan untuk bagian personalia dalam usaha menempatkan karyawan dalam suatu pekerjaan agar disesuaikan antara tipe kepribadian dengan tipe lingkungan kerjanya.

### 1.5 Kerangka Pemikiran

Menurut **John L. Holland (1997)**, keunikan yang dimiliki setiap manusia diperoleh melalui bakat yang diwarisi dari orangtua dan pengalaman-pengalaman hidup yang dapat mengarahkan anak pada kemampuan untuk menyesuaikan diri. Kemampuan menyesuaikan diri yang berbeda antara setiap individu dapat diklasifikasikan dalam beberapa kategori yang disebut tipe kepribadian. Tipe kepribadian yang dimaksudkan **John L. Holland (1997)** adalah tipe *realistic*, *investigative*, *artistic*, *social*, *enterprising*, dan *conventional*. Setiap tipe merupakan hasil interaksi antara macam-macam kekuatan kebudayaan, individu dan lingkungan fisik. Orangtua akan mewariskan potensi fisik dan psikologis yang dimilikinya kepada anak, selain itu orangtua dengan tipe kepribadian tertentu akan menciptakan lingkungan dengan tipe tertentu pula kepada anaknya, anak yang melakukan tindakan sesuai dengan harapan orangtua akan mendapat penghargaan. Bakat yang diwarisi dari orangtua dan pengalaman yang didapat akan mengarahkan anak pada aktivitas yang disukai dan akan menjauhkan dari aktivitas yang tidak disukai. Aktivitas yang disukai ini akan menjadi minat yang akan berkembang menjadi kemampuan khusus. Bersamaan dengan timbulnya minat akan muncul pula nilai yang dianut oleh anak. Aktivitas yang disukai, minat, kemampuan khusus dan nilai akan menghasilkan sifat, sikap dan tingkah

laku akan mengarah pada keahlian dan mekanisme penyelesaian masalah yang khas. Keahlian dan mekanisme penyelesaian masalah itu terdiri atas konsep diri, persepsi terhadap lingkungan, keyakinan nilai, reaksi individu terhadap penghargaan dan tekanan dari lingkungan, minat terhadap pekerjaan, ketrampilan yang dimiliki serta kemampuan dalam menyelesaikan masalah. Hal tersebut menjadikan setiap individu memiliki kepribadian yang berbeda termasuk kesukaan, minat dan kemampuan dalam bekerja.

Demikian pula halnya dalam bidang pekerjaan. Setiap bidang pekerjaan juga memiliki keunikan yang menawarkan lingkungan kerja yang berbeda antar satu bidang pekerjaan dengan bidang pekerjaan lainnya. Berdasarkan daftar klasifikasi pekerjaan dari **John L. Holland (1997)**, tipe lingkungan kerja yang paling sesuai bagi profesi *salesman* adalah tipe *enterprising*, *social*, dan *conventional* atau E, S, C. Tipe lingkungan E, yaitu lingkungan kerja yang menuntut aktivitas memengaruhi orang lain untuk mencapai tujuan organisasi atau minat dirinya. Tipe kepribadian yang cocok pada tipe lingkungan E adalah tipe kepribadian E yang menyukai aktivitas mempengaruhi orang lain untuk mencapai tujuan organisasi dan keuntungan ekonomi, memiliki kemampuan bersosialisasi dan mempengaruhi orang lain seperti percaya diri, memahami tujuan perusahaan, dan tidak mudah dipengaruhi. Tipe lingkungan S, yaitu lingkungan kerja yang menuntut aktivitas mempengaruhi orang lain melalui pemberian informasi. Tipe kepribadian yang cocok pada tipe lingkungan S adalah tipe kepribadian S yang menyukai aktivitas mempengaruhi orang lain melalui pemberian informasi, memiliki kemampuan sosial dan terlibat dalam aktivitas sosial seperti mampu

bergaul, bersahabat, dan kooperatif. Tipe lingkungan C, yaitu lingkungan kerja yang menuntut untuk mengolah data secara jelas, teratur, dan sistematis seperti penyimpanan data, pengisian data. Tipe kepribadian yang cocok pada tipe lingkungan C adalah tipe kepribadian C yang menyukai aktivitas yang membutuhkan kemampuan mengolah data secara jelas, teratur dan sistematis (administratif) seperti teratur, tekun, dan rapih.

Menurut **John L. Holland (1997)**, kesesuaian antara tipe kepribadian dan tipe lingkungan kerja seseorang akan memperbesar peluang keberhasilan dalam menjalankan perannya sesuai dengan minat, nilai serta kemampuan yang dimiliki, dibandingkan dengan seseorang yang tidak memiliki kesesuaian antara tipe kepribadian dengan tuntutan lingkungan kerjanya. Dengan adanya kesesuaian tipe kepribadian dan tipe lingkungan kerja akan berdampak pada *performance* seseorang dalam bekerja. Hal ini berbeda jika seseorang tidak memiliki kesesuaian antara tipe kepribadian dan tipe lingkungan kerjanya maka individu tersebut akan berpotensi memiliki *performance* yang rendah dalam bekerja karena dalam pekerjaannya ia dituntut untuk melakukan sesuatu yang tidak sesuai dengan minat dan kemampuannya.

Menurut **Snell (2007)**, *Performance* adalah hasil yang dicapai seseorang dalam bekerja dalam rangka menyelesaikan tugas dan dinilai berdasarkan suatu standar tertentu. *Performance* dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu kemampuan atau *ability*, kemauan atau *motivation* dan kesempatan atau *opportunity*. Dengan kata lain pernyataan tersebut dapat diartikan sebagai suatu tingkah laku yang dipengaruhi oleh faktor internal manusia dan faktor eksternal berupa lingkungan.

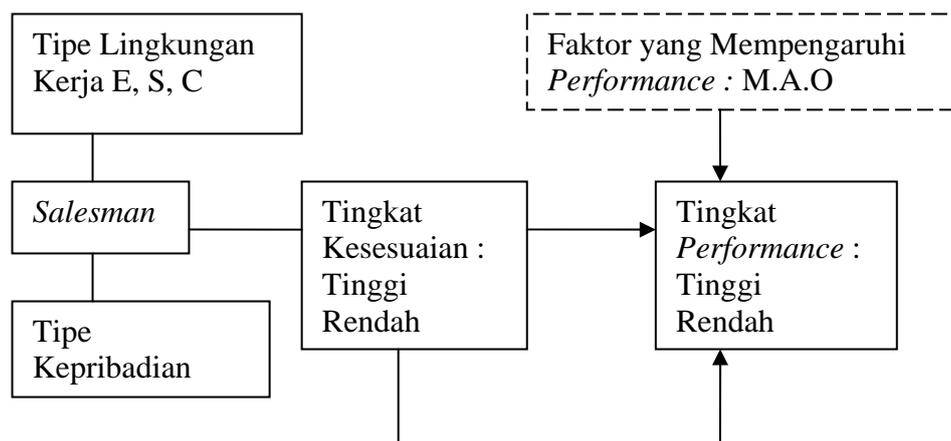
Pandangan ini merujuk pada pandangan interaksional yang melihat interaksi antara individu dan lingkungan sebagai sumber utama tingkah laku kerja. Hal ini dinyatakan **John L. Holland (1997)** dengan VB (*vocational behaviour*) atau tingkah laku kerja yang merupakan hasil interaksi antara *personality* (kepribadian) dengan *environment* (lingkungan).

Kesesuaian antara tipe kepribadian dengan tipe lingkungan kerja memberikan peluang pada *salesman* untuk mengekspresikan dan mengaktualisasikan kompetensi yang dimilikinya dan mengerjakan aktivitas yang disukainya, karena melalui tipe lingkungan E,S dan C *salesman* akan mempunyai peluang untuk dapat mengekspresikan sifat-sifat yang terkandung dalam tipe kepribadiannya seperti menjual atau memasarkan produk, bekerja sama dengan pelanggan, mencatat data penjualan secara tepat dan sistematis dalam bekerja sehingga diharapkan *performance* yang dihasilkan pun bisa tinggi. Selain itu *salesman* yang memiliki motivasi bekerja, kemampuan yang dimiliki dalam bekerja serta adanya kesempatan untuk mengaktualisasikan kemampuan dalam bekerja akan menghasilkan *performance* yang tinggi.

Namun setiap *salesman* memiliki tipe kepribadian yang berbeda-beda, ada *salesman* yang tipe kepribadiannya tidak sesuai dengan tipe lingkungan E,S,C, maka *salesman* tersebut cenderung akan kesulitan untuk melakukan aktivitas yang dituntut oleh lingkungan pekerjaannya yaitu melakukan penjualan, berhubungan dengan pelanggan dan mencatat data hasil penjualan. Selain kesesuaian tipe kepribadian dengan tipe lingkungan, *performance* yang dihasilkan para *salesman* dipengaruhi oleh faktor lain seperti kemampuan atau *ability* yang dimiliki,

mengikuti pelatihan yang berhubungan dengan pekerjaan, memiliki motivasi dan alasan tertentu dalam bekerja, serta kesempatan mengaktualisasikan kemampuan dalam pekerjaan sehingga mempengaruhi *performance* yang dihasilkannya. Oleh karena itu, peneliti berasumsi bahwa tingkat kesesuaian yang dirasakan dalam berinteraksi dengan lingkungan kerjanya akan berbeda-beda antara setiap tipe kepribadian *salesman* dengan tipe lingkungan kerja E, S, C yang akan menghasilkan *performance* yang berbeda pula.

Secara ringkas kerangka pikir dapat dilihat dalam bagan berikut ini :



Bagan 1.5 Bagan kerangka pemikiran

## 1.6 Asumsi

Asumsi dari penelitian ini antara lain setiap *salesman* memiliki tingkat kesesuaian antara tipe kepribadian dan tipe lingkungan kerja *enterprising*, *social*, *conventional* yang berbeda-beda dan setiap *salesman* memiliki tingkat *performance* yang berbeda-beda.

### **1.7 Hipotesis**

Hipotesis dari penelitian ini adalah terdapat hubungan antara kongruensi tipe kepribadian dan tipe lingkungan kerja *enterprising, social, conventional* dengan *performance* pada *salesman* di PT “X” Bandung.