

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan roda penggerak pembangunan, dalam hal ini difokuskan kepada pembangunan organisasi atau perusahaan. SDM merupakan aset perusahaan yang tidak bisa dibeli, memiliki karakteristik yang beraneka ragam, dan butuh penanganan khusus (Ahidin & Mutaqin, 2014). Apapun bentuk serta satuannya, organisasi dibuat berdasarkan berbagai visi untuk kepentingan manusia dan dalam pelaksanaannya misi tersebut dikelola oleh manusia. Jadi manusia merupakan faktor strategis dalam semua kegiatan organisasi (Muhaimin, Pramono & Sutrisno, 2013).

Menurut Setyaningdyah (Murniasih & Sudarma, 2016) sumber daya manusia merupakan unsur penting dalam organisasi. Aktivitas-aktivitas organisasi untuk mencapai tujuan organisasi dijalankan oleh sumber daya manusia organisasi. Dengan demikian, dapat dikatakan pengelolaan sumber daya manusia yang baik tentu akan memberikan kontribusi positif bagi organisasi.

Sebuah perusahaan akan dapat mencapai kesuksesan bila kinerja karyawan baik dan optimal. Dengan begitu, kinerja seorang karyawan merupakan faktor yang penting untuk diperhatikan oleh perusahaan. Kinerja merupakan hasil kerja yang telah dicapai oleh seorang karyawan dalam melakukan pekerjaannya sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan perusahaan (Handayani, 2016).

Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan / program / kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi

organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi. Istilah kinerja sering digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu maupun kelompok individu. Kinerja bisa diketahui hanya jika individu atau kelompok individu tersebut mempunyai kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan. Kriteria keberhasilan ini berupa tujuan-tujuan atau target-target tertentu yang hendak dicapai. Tanpa ada tujuan atau target, kinerja seseorang atau organisasi tidak mungkin dapat diketahui karena tidak ada tolak ukurnya (Murshalim, Idris & Djumlani, 2017).

Kinerja merupakan salah satu faktor yang memegang peranan penting dalam mencapai tujuan perusahaan maupun tujuan individu. Perusahaan akan sulit mencapai tujuannya jika para karyawan di perusahaan tersebut tidak memiliki kinerja yang baik. Semakin banyak karyawan yang mempunyai kinerja yang baik, maka produktivitas perusahaan secara keseluruhan akan meningkat sehingga perusahaan akan lebih mudah dalam mencapai tujuan (Wardhana, 2016).

Begitu pula yang terjadi saat ini, dimana perkembangan dari tahun ke tahun perusahaan jasa ekspedisi di Indonesia menunjukkan perkembangan yang signifikan. Bahkan kini telah banyak jasa pengiriman barang yang melayani pengiriman ke luar negeri. Sejumlah perusahaan jasa ekspedisi bahkan telah memiliki satu sistem sendiri supaya barang yang dikirimkan tetap aman dan sampai tujuan tepat waktu. Sistem yang dimaksud mencakup armada transportasi, sejumlah jaringan pelayanan di kota-kota tujuan, juga beragam instrument pendukung barang lainnya. Tak hanya menguntungkan dalam hal keamanan dan estimasi waktu, namun dengan teknologi yang semakin canggih konsumen juga

lebih mudah mengecek posisi dan status barang yang mereka kirimkan. Tentu saja dengan memanfaatkan fasilitas tracer dan tracker yang biasanya tersedia di situs resmi perusahaan jasa ekspedisi yang dipilih (Wicaksono, 2017).

Jonar (2016) mengatakan perusahaan jasa ekspedisi adalah perusahaan yang bergerak dibidang layanan pengiriman barang. Pengiriman barang terjadi karena adanya kebutuhan untuk mengirimkan barang dari satu tempat ke tempat lainnya. Biasanya pengiriman barang terjadi karena adanya transaksi jual beli barang, untuk mengisi kebutuhan barang di lokasi lain. Untuk memindahkan barang dari satu tempat ke tempat lainnya dibutuhkan dua metode. Pertama, pemindahan barang dengan bantuan tenaga manusia. Kedua, pemindahan barang dengan bantuan alat atau teknologi yang diciptakan oleh manusia (gerobak, mobil, truk). Alat untuk memindahkan barang dari satu tempat ke tempat lain disebut sebagai alat transportasi. Sedangkan media pemindahan barang bisa melalui darat, laut, maupun udara. Baik bersifat satu kota, antar kota maupun sampai ke antar negara.

Salah satu bagian terpenting dalam perusahaan jasa ekspedisi adalah sprinter. Sprinter adalah seseorang yang memiliki tanggungjawab dari perusahaan ekspedisi untuk mengantarkan sebuah barang ke pemilik alamat tujuan tertentu, selain mengantarkan barang ke alamat tujuan, sprinter itu harus bisa menjalankan tugasnya sebagai marketing untuk menaikkan sebuah target di dalam syarat kinerja perusahaan dengan cara mencari customer untuk menggunakan jasanya, mengambil pickup barang dari customer sesuai dengan target yang diberikan oleh perusahaan. Apabila target itu telah tercapai dalam beberapa waktu, maka sprinter

tersebut mendapatkan rewards dari atasannya berupa bonus dan insentif secara langsung. Salah satu syarat menjadi sprinter, harus memiliki kepribadian yang baik seperti berpenampilan rapi saat bekerja, memiliki kemampuan untuk melobby seorang customer baru, meyakinkan customer agar bisa menggunakan jasanya dan bisa memenuhi target yang telah diberikan oleh perusahaan ke dalam pekerjaannya. Apabila seorang sprinter tidak optimal dalam menjalankan tanggungjawabnya, seperti tidak bisa menjalankan target atau marketingnya kurang maka ia akan mendapatkan SP dari perusahaan, tidak mendapat bonus dan insentif bahkan gift dari perusahaan.

Selanjutnya untuk mengulas lebih dalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sprinter, penulis telah melakukan wawancara dengan beberapa subyek. Wawancara dengan S pada tanggal 17 Mei 2018. S mengaku bahwa akhir-akhir ini kinerjanya mengalami penurunan saat dia tidak bisa mencapai target yang ditentukan oleh perusahaan. Awal dari permasalahan ini disebabkan karena tidak adanya dukungan atasan kepadanya. S mengaku ketika dia membutuhkan solusi, meminta pertimbangan, dan membutuhkan motivasi kepada atasannya, atasannya selalu cuek dan acuh. Dampaknya, S bekerja dengan semaunya sendiri dan mengakibatkan target kinerjanya menurun.

Wawancara dengan N pada tanggal 10 Mei 2018. N mengatakan bahwa N pemalu, susah bergaul dan tertutup sehingga kinerjanya menjadi rendah. Seperti yang terjadi pada saat N bergabung menjadi seorang sprinter, N kebingungan bagaimana cara dia mendapatkan customer. N merasa dirinya sulit untuk membuka pembicaraan kepada orang yang baru dia kenal. Hal ini berpengaruh

dengan pickup barang yang dia hasilkan seperti tidak bisa mencapai target yang telah ditetapkan dari perusahaan.

Wawancara dengan A pada tanggal 13 Mei 2018. A mengatakan atasannya tidak pernah memberikan pengarahan, tidak pernah memberikan evaluasi dan masa bodoh kepadanya. A merasa bahwa atasannya tidak memberikan dukungan secara personal dan secara team saat bekerja. A merasa semakin tidak memiliki kecocokan dengan sikap atasannya. Dampaknya A bekerja dengan malas-malasan, tidak disiplin dan semaunya sendiri yang mengakibatkan target yang ia capai menurun dan kinerjanya menjadi rendah.

Menurut Mathis dan Jackson (2011), salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja adalah tipe kepribadian yang dimiliki oleh seseorang. Jung (Alwisol, 2009) mengemukakan bahwa ada 2 macam tipe kepribadian yaitu introvert dan ekstrovert. Orang yang memiliki kepribadian ekstrovert cenderung memusatkan perhatian kepada dunia luar, cenderung berinteraksi dengan orang disekitarnya, aktif dan ramah. Orang yang ekstrovert sangat menaruh perhatian mengenai orang lain dan dunia disekitarnya, aktif, tertarik dengan dunia luar. Berbeda dengan orang yang memiliki kepribadian introvert, orang dengan kepribadian introvert cenderung memusatkan pada dalam diri sendiri.

Jung (Suryabrata, 2008) menyebutkan bahwa ciri-ciri orang dengan tipe kepribadian ekstrovert memiliki sikap periang atau sering berbicara, lebih terbuka dan dapat bersosialisasi, supel, mudah bergaul, mengekspresikan semangat, membangun ide saat berbicara atau berdiskusi, lebih suka

berbicara langsung atau bertatap muka. Eysenk (Alwisol, 2009) tipe kepribadian ekstrovert adalah orang yang pandangannya obyektif dan tidak pribadi.

Zakiyati (2017), kepribadian merupakan sifat khusus yang menggambarkan tingkah laku seseorang. Orang yang memiliki kepribadian ekstrovert mengarahkan pribadi ke pengalaman obyektif, memusatkan perhatian ke dunia luar. Umumnya, orang ekstrovert percaya pada apa yang diterima dari dunia luar. Kepribadian merupakan susunan faktor-faktor biologis, psikologi dan social yang menjadi dasar kelakuan manusia, kepribadian ini bersama-sama tergabung dalam suatu kesatuan individu dan saling berhubungan dalam sikap, belajar dan motivasi dalam membentuk atau menentukan perilaku manusia yang akhirnya akan mempengaruhi manusia dalam bekerja atau beraktifitas serta berpengaruh terhadap kinerja serta keberhasilan organisasi.

Fiernaningsih (2017), dengan mengembangkan kepribadian yang baik terhadap para karyawannya, perusahaan akan bisa memperoleh keuntungan. Keuntungan tersebut bisa diperoleh jika perusahaan mampu mengembangkan kepribadian karyawannya yang mengarah kepada perilaku kerja yang positif. Dengan demikian karyawan akan memiliki kinerja yang baik. Kepribadian ekstrovert secara umum mempengaruhi domain utama perilaku seseorang yang terkait dengan proses pengaturan diri dan hasil atau keluaran spesifiknya. Hal ini menunjukkan bahwa dengan mengetahui ciri kepribadian seseorang dapat membuat kita untuk memahami dan menentukan strategi apa yang akan diambilnya untuk situasi yang mendorong penciptaan sebuah hasil. Sehingga diduga bahwa kepribadian ekstrovert berpengaruh terhadap kinerja pegawai yang turut dalam

meningkatkan kinerja seorang pegawai karena dengan kepribadian akan menentukan kemampuan memotivasi diri sendiri, kemampuan beradaptasi dengan lingkungan kerja, melakukan hubungan sosial dan lainnya (Bustami NA, 2008).

Alekhine (2017) berpendapat bahwa seorang yang memiliki tipe kepribadian ekstrovert akan terlihat lebih energik dan memiliki karakteristik yang lebih terbuka. Seorang ekstrovert juga memiliki kelebihan dalam berinteraksi yang terkesan cenderung impulsif atau *easy going*. Oleh karena itu, orang-orang ekstrovert menyukai aktivitas spontan dan lebih mudah melakukan interaksi dengan dunia luar. Ciri-ciri orang dengan kepribadian ekstrovert yaitu ; senang berinteraksi dan bersosialisasi, mudah bergaul, selalu antusias dan semangat, cenderung spontan dalam bertindak atau berbicara, pandai mencairkan suasana, menyukai popularitas dan senang menjadi pusat perhatian, senang menjadi pembicara daripada pendengar, ekstrovert selalu tampil percaya diri, terkesan sigap dan tegas, senang bekerja kelompok dan tidak suka kesendirian. Adapun pekerjaan yang cocok untuk orang yang memiliki tipe kepribadian ekstrovert yaitu; lawyer, wartawan, sales person, master of ceremony, tour guide, public relation, event organizer, customer service, trainer, pemusik atau pemain film, news anchor, penyiar radio.

Hal ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Rinning (2008) pada karyawan PT. Daya Manunggal Salatiga bagian produksi yang menunjukkan ada hubungan antara tipe kepribadian ekstrovert dengan kinerja karyawan, dimana ada hubungan positif yang sangat signifikan antara tipe kepribadian ekstrovert dengan kinerja karyawan.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Zandifard dan Zeinali (2017), sebanyak 394 karyawan di Rumah Sakit Shahid Bahonar Kerman yang menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan antara tipe kepribadian ekstrovert terhadap kinerja yang artinya semakin tinggi tingkat kepribadian ekstrovert yang dimiliki karyawan maka semakin tinggi pula kinerja karyawan Rumah Sakit Shahid Bahonar Kerman.

Selain tipe kepribadian ekstrovert, hal yang mempengaruhi kinerja adalah dukungan atasan. Menurut Saifuddin (Murshalim, Idris & Djumlani 2017) dukungan atasan merupakan refleksi sikap positif atasan dalam memberikan respon terhadap suatu objek yang dihadapi. Kinicki (2005), dukungan atasan adalah jumlah bantuan yang dirasakan dan diperoleh dari hubungan sosial. Dukungan atasan ditentukan oleh kualitas maupun kuantitas hubungan seorang individu dengan atasannya.

Hammer (Wike, Setyowati, Afrinty & Sabrina, 2015) atasan memberikan dukungan emosional kepada bawahannya. Dukungan emosional mengacu kepada sejauh mana atasan mampu membuat bawahannya merasa nyaman untuk mendiskusikan dan mengekspresikan bahwa perannya di pekerjaan memiliki dampak terhadap kehidupannya. Dukungan emosional ini terkait dengan sejauh mana atasan menunjukkan respek, pengertian, simpati, dan sensitif terhadap bawahannya terkait dengan tanggungjawabnya dalam pekerjaan tersebut. Selain dukungan emosional, atasan juga memberikan dukungan instrumental kepada bawahannya. Dukungan instrumental mengacu kepada sejauh mana seorang atasan bersikap reaktif dalam memberikan sumber daya sehari-hari untuk membantu

bawahannya dalam mencapai keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupannya. Hal ini bisa berupa reaktif terhadap permintaan jadwal kerja yang flexible, menginterpretasikan kebijakan organisasi serta mengelola jadwal kerja rutin untuk terselesaikannya tugas dengan baik.

Allen et al (Andriani, 2009), dukungan atasan merupakan salah satu faktor lingkungan yang penting untuk memfasilitasi orientasi pembelajaran dan pengembangan diantara pekerja, membantu identifikasi sumber daya untuk spesifikasi dan klarifikasi tujuan karir. Adanya dukungan dari atasan menjadikan usaha peningkatan kinerja semakin mudah dilakukan, karena dukungan atasan merupakan sebuah cara yang dianggap efektif dalam memompa semangat karyawan dalam menjalankan tugas.

Menurut Nursalam (Iswajidi, Mattalata & Abdullah 2016), dukungan atasan adalah suatu kondisi dimana seseorang diberi dorongan sehingga merasa aman dan nyaman secara psikologis. Dukungan atasan dapat mempengaruhi kinerja karyawan, pemimpin harus mampu mendelegasikan tugas dari pimpinan ke bawah dengan komunikatif, sehingga diperlukan adanya meeting yang membahas tentang masalah-masalah yang dihadapi bawahan yang berkaitan dengan pencapaian target. Dukungan tinggi yang ditunjukkan oleh pimpinan perusahaan mampu memberikan motivasi yang tinggi dari karyawan untuk bekerja lebih baik dan mencapai target (Lusdiyanti, 2011).

Hal ini di dukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Khalid, Murtaza, etc (2012) pada 200 karyawan dari 4 institusi pendidikan di Pakistan yang menunjukkan dukungan atasan terbukti positif dengan kinerja. Penelitian

lain yang dilakukan oleh Lor dan Hassan (2017) pada 115 karyawan industri perhiasan artis di Malaysia menunjukkan bahwa dukungan atasan berpengaruh signifikan dan berpengaruh positif pada kinerja karyawan industri perhiasan artis di Malaysia.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, penulis tertarik untuk meneliti mengenai adanya hubungan tipe kepribadian ekstrovert dan dukungan atasan terhadap kinerja sprinter.

A. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empirik hubungan antara tipe kepribadian ekstrovert dan dukungan atasan terhadap kinerja sprinter

B. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya ilmu psikologi terutama di bidang psikologi industri dan organisasi

2. Manfaat praktis

- a. Bagi Karyawan dan perusahaan. Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi tentang hubungan tipe kepribadian ekstrovert dan dukungan atasan terhadap kinerja
- b. Bagi peneliti lain dapat menjadi referensi ilmiah berkaitan dengan tipe kepribadian ekstrovert dan dukungan atasan terhadap kinerja.