

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen pada sebuah organisasi memiliki peranan yang berbeda dengan organisasi lain dalam memberikan layanan terhadap sumber daya manusia yang ada. Keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan salah satunya bergantung pada peran manajemen dalam perusahaan untuk dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik (Heridiansyah & Redjeki, 2012). Lebih lanjut dijelaskan bahwa sebuah organisasi dinyatakan berhasil ketika mampu menunjukkan kinerja yang baik. Kinerja sebuah organisasi merupakan gambaran antara kinerja manajerial dan kinerja organisasional. Kinerja manajerial menjadi ukuran efektivitas dan efisiensi pihak manajemen sebuah organisasi dalam melakukan aktivitas kerja, sedangkan kinerja organisasional menjelaskan tingkat efektivitas dan efisiensi setiap bagian dari organisasi untuk mencapai tujuan organisasi (Heridiansyah & Redjeki, 2012).

Salah satu aspek kunci manajemen yang dapat berdampak pada kinerja sebuah organisasi adalah peran manajemen untuk dapat mengenali pentingnya setiap sumber daya manusia untuk menunjang pencapaian tujuan perusahaan (Nursam, 2017). Lebih lanjut dijelaskan oleh Nursam (2017) bahwa beberapa organisasi mengalami kerugian atau bahkan tidak mampu bersaing dalam pasar karena rendahnya kinerja dan produktivitas sumber daya manusia pada organisasi yang bersangkutan.

Kamar Dagang dan Industri (Kadin) Indonesia menjelaskan bahwa terjadi penurunan peringkat daya saing Indonesia versi World Economic Forum (WEF) yang dikarenakan produktivitas sumber daya manusia kalah bersaing dengan negara lain. Laporan WEF berjudul *The Global Competitiveness Report 2019* menunjukkan peringkat daya saing Indonesia berada di posisi 50, dimana sebelumnya berada di posisi 45. Posisi tersebut tertinggal dari Singapura dan Malaysia (CNN Indonesia, 2019).

Kondisi ini menjelaskan bahwa secara nasional, terjadi penurunan kinerja pada sumber daya manusia di organisasi ataupun perusahaan ataupun birokrasi di Indonesia, termasuk pada sektor manufaktur Indonesia. Kementerian Perindustrian melakukan pemetaan sektor untuk dapat mengidentifikasi dan melakukan pengawasan industri sebagai dampak adanya pandemic Covid-19 yang terjadi sejak bulan Maret tahun 2020. Hasil pemetaan menunjukkan bahwa terdapat 60% industri yang masuk dalam kelompok industri berdampak berat dan 40% industri lain termasuk dalam kategori moderat. Salah satu industri sektor manufaktur yang masuk dalam kategeori industri terdampak berat pandemi Covid-19 adalah industri otomotif (Nurchahya, 2020).

Berdasarkan data dari salah satu perusahaan otomotif menunjukkan bahwa pada semester I tahun 2020, penjualan motor domestik mengalami penurunan 41,62% (*year on year*) menjadi 1,88 juta unit. Kondisi yang sama juga terjadi pada penjualan mobil dan truk dalam negeri yang mengalami penurunan 23,37% (*year on year*) menjadi 370.000 unit di kuartal II tahun 2020 (Andi, 2020).

Di lain sisi, industri otomotif memiliki peran besar terhadap pertumbuhan ekonomi Indonesia selama pandemi Covid-19, tepatnya pada kuartal III tahun 2020, yang mengalami peningkatan produksi sebesar 172% secara *q to q* (Dananjaya & Kurniawan, 2020). Namun kondisi ini mengalami penurunan sebesar 53,6% dibandingkan produksi tahun 2019. Pada tahun 2018, industri otomotif memberikan peran terhadap PDB Indonesia sebesar 10,16% dan mampu menyerap tenaga kerja langsung sekitar 350 orang dan tenaga kerja tidak langsung sebesar 1,2 juta orang (Hidayat & Cicilia, 2018), hingga pada tahun 2019, industri otomotif menjadi salah satu dari lima sektor manufaktur andalan yang dapat memberikan kontribusi terhadap PDB lebih dari 60% (Rahayu, 2019).

Kondisi demikian menjelaskan bahwa di masa pandemi, industri otomotif mengalami kesulitan untuk melakukan penjualan sebagai dampak dari kebijakan pemerintah pusat yang memberlakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di berbagai wilayah, termasuk di Kota Surabaya. Dampaknya, ruang gerak dan waktu tenaga penjual (*salesperson*) menjadi terbatas. Oleh karena itu, untuk dapat menghadapi tantangan pandemi Covid-19 ini, industri otomotif perlu untuk

memiliki *salesperson* yang produktif untuk tetap dapat membantu memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Berkaitan dengan kinerja *salesperson*, pihak manajemen sumber daya manusia pada sebuah organisasi memiliki peran besar untuk dapat meningkatkan kontribusi dan kinerja sumber daya manusia dalam rangka mencapai peningkatan produktivitas organisasi dan peningkatan produktivitas secara nasional (Diana, 2015). Seluruh aktivitas organisasi pada dasarnya bergantung pada manusia yang mengelola aktivitas tersebut. Oleh karena itu, sumber daya manusia perlu dikelola agar dapat berdaya guna dan berhasil meningkatkan kinerja dan produktivitas.

Terdapat dua faktor yang dapat mempengaruhi kinerja yang ditunjukkan oleh individu. Faktor yang pertama adalah faktor internal, yaitu meliputi kecerdasan, bakat, minat, usia, motivasi, dan kepribadian. Kemudian faktor eksternal yang meliputi kelompok pertemanan, lingkungan dan masyarakat (Badriyah & Faradiba, 2018). Menurut Widhiastuti (2014), orientasi kinerja terkait dengan positif atau tidaknya sebuah pekerjaan yang berkaitan dengan upaya seseorang untuk mencapai tujuan. Besarnya upaya yang dilakukan oleh individu dalam melakukan aktivitas kerja berkaitan dengan kemampuan diri, dimana menurut Widhiastuti (2014) perihal tersebut merupakan unsur yang terkandung dalam kepribadian individu.

Meskipun terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja individu, namun terdapat faktor utama yang mempengaruhi kinerja tersebut, yaitu kepribadian (Badriyah & Faradiba, 2018). Hubungan antara kinerja dan kepribadian telah menjadi topik penelitian yang sering diteliti, dimana beberapa hasil penelitian menjelaskan bahwa kepribadian memiliki peran penting untuk mendukung individu dapat menunjukkan kinerja yang baik (Alsuwailem & Elnaga, 2016).

Kepribadian sendiri menimbulkan keunikan pada setiap individu dan dengan memahami kepribadian individu dapat memberikan petunjuk untuk mengetahui cara individu tersebut bertindak dan merasakan dalam berbagai situasi. Ketika manajemen pada sebuah organisasi memiliki pengetahuan tentang

kepribadian sumber daya manusia, maka manajemen dapat menempatkan individu sesuai ke pekerjaan yang sesuai (Alsuwailem & Elnaga, 2016).

Apabila dikaitkan dengan fenomena penurunan kinerja industri otomotif yang salah satunya disebabkan kesulitan untuk meningkatkan penjualan, maka kepribadian dari salesperson menjadi berperan penting untuk dapat mendukung perbaikan kinerja penjualan industri otomotif. Kepribadian yang baik, yang gigih, dan selalu memiliki ide kreatif dapat membantu salesperson untuk menjalankan aktivitas penjualan di masa pandemi Covid-19 menjadi lebih produktif.

Salah satu teori yang umum digunakan untuk menjelaskan kepribadian individu adalah *The Big Five Personality* yang merupakan teori yang menjelaskan tentang kepribadian berdasarkan pada lima hal, yaitu *extraversion*, *agreeableness*, *neuroticism*, *openness to experience*, dan *conscientiousness*. Menurut Widhiastuti (2014) lima faktor kepribadian ini didesain untuk melihat karakter kepribadian individu yang paling penting dalam hidup.

Neuroticism menggambarkan kepribadian yang merujuk pada kecenderungan mengalami pengaruh negatif seperti ketakutan, kesedihan, malu, marah dan adanya rasa bersalah. Individu yang memiliki karakteristik *neuroticism* yang dominan cenderung memiliki ide yang naeh, kurang mampu mengendalikan keinginan, dan kurang dapat mengatasi stress (Alsuwailem & Elnaga, 2016). *Extraversion* menggambarkan individu dengan aspek positif seperti ramah, mudah bergaul, tegas, senang berinteraksi, dan aktif. Tuteja & Sharma (2018) menjelaskan bahwa *extraversion* mampu menjadi prediktor yang valid untuk pekerjaan bagian manajemen dan pemasaran yang lebih banyak melibatkan interaksi sosial.

Agreeableness menggambarkan individu yang mudah mengalah, menghindari konflik, dan memiliki kecenderungan untuk mengikuti orang lain. Lebih lanjut individu yang memiliki *agreeableness* yang dominan cenderung suka membantu, pemaaf, dan penyayang (Griffinia, 2014). *Openness to experience* menggambarkan individu dapat menunjukkan preferensi untuk menerima segala perihal baru, menikmati menangkap setiap ide baru, dan memiliki minat intrinsik dan dapat menghargai perihal baru (Tuteja & Sharma, 2018). Kemudian

kepribadian yang terakhir yaitu *conscientiousness* menggambarkan individu yang memiliki kontrol yang baik terhadap lingkungan sosial, dapat menunda kepuasan, dan memiliki upaya untuk mematuhi peraturan dan norma (Griffinia, 2014).

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dijelaskan, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor kepribadian individu yang telah bekerja terhadap kinerja. Faktor kepribadian yang diteliti berdasarkan pada *The Big Five Personality*, yang terdiri dari *extraversion*, *agreeableness*, *openness to experience*, *neuroticism*, dan *conscientiousness*. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, menunjukkan hasil penelitian yang belum konsisten, dimana pada penelitian Poniarsih (2019) menjelaskan bahwa *extraversion* dan *openness to experience* tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan Badan Penanggulangan Bencana Daerah di Yogyakarta. Namun pada penelitian Griffinia (2014), Alsuwailem & Elnaga (2016), dan Tuteja & Sharma (2018) menjelaskan bahwa *extraversion* dan *openness to experience* berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Alsuwailem & Elnaga (2016) juga menunjukkan hasil bahwa *neuroticism* dan *agreeableness* memiliki pengaruh yang negatif terhadap kinerja, sedangkan *conscientiousness* berpengaruh positif terhadap kinerja. Namun pada penelitian Tuteja & Sharma (2018), *conscientiousness* tidak berpengaruh terhadap kinerja, dan *agreeableness* memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja. Oleh karena itu judul penelitian ini adalah **Pengaruh *The Big Five Personality* terhadap Kinerja Salesperson pada Industri Otomotif di Kota Surabaya.**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah yang diajukan melalui penelitian ini adalah:

1. Apakah sikap *extraversion* memiliki pengaruh terhadap kinerja tenaga penjualan (*salespersons*)?
2. Apakah sikap *agreeableness* memiliki pengaruh terhadap kinerja tenaga penjualan (*salespersons*)?

3. Apakah sikap *neuroticism* memiliki pengaruh terhadap kinerja tenaga penjualan (*salespersons*)?
4. Apakah sikap *openness to experience* memiliki pengaruh terhadap kinerja tenaga penjualan (*salespersons*)?
5. Apakah sikap *conscientiousness* memiliki pengaruh terhadap kinerja tenaga penjualan (*salespersons*)?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah yang telah diajukan, maka tujuan dari penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh sikap *extraversion* terhadap kinerja tenaga penjualan (*salespersons*).
2. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh sikap *agreeableness* terhadap kinerja tenaga penjualan (*salespersons*).
3. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh sikap *neuroticism* terhadap kinerja tenaga penjualan (*salespersons*).
4. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh sikap *openness to experience* terhadap kinerja tenaga penjualan (*salespersons*).
5. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh sikap *conscientiousness* terhadap kinerja tenaga penjualan (*salespersons*).

1.4 Manfaat Penelitian

Adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat. Manfaat yang dimaksud diantaranya:

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi ataupun informasi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, khususnya yang berkaitan dengan kepribadian, seperti *extraversion*, *agreeableness*, *neuroticism*, *openness to experience*, dan *conscientiousness*.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk dapat menentukan kebijakan sumber daya manusia yang dapat mendukung karyawan menjadi pribadi yang lebih baik dari sisi *extraversion, agreeableness, neuroticism, openness to experience*, dan *conscientiousness* sehingga dapat berdampak pada munculnya kinerja pada setiap karyawan.

b. Bagi Karyawan

Adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu karyawan untuk semakin memiliki motivasi untuk memperbaiki kepribadian yang dimiliki menjadi lebih baik dan bermanfaat bagi perusahaan sehingga dapat membentuk kinerja yang semakin baik.

1.5 Sistematika Penulisan

Skripsi ini disusun menjadi 5 bab, yang diuraikan sebagai berikut.

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini terdiri atas landasan teori, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, dan model penelitian.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri atas desain penelitian, identifikasi dan definisi operasional variabel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, serta analisis data.

BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini terdiri atas gambaran umum obyek penelitian, deskripsi data, hasil analisis data yang dilakukan secara kuantitatif, dan pembahasan.

BAB 5 SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Bab ini terdiri atas uraian tentang kesimpulan hasil penelitian, keterbatasan selama melakukan penelitian, dan saran yang meliputi saran akademis dan saran praktis.