

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Persaingan bisnis yang semakin ketat, mengharuskan perusahaan untuk membuat strategi-strategi yang dapat membantu dalam menghadapi persaingan ini. Salah satu strategi yang dapat digunakan oleh perusahaan dalam mencapai keberhasilan adalah sumber daya manusia yang berkualitas. Dalam hal ini, tenaga penjual menjadi salah satu sumber daya manusia yang memiliki peranan penting dalam mencapai tujuan perusahaan (Meda, 2017). Menurut Sase et al., (2015) keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan pokok seperti laba dan peningkatan penjualan seringkali dikaitkan dengan kinerja perusahaan. Beberapa langkah yang dapat dilakukan perusahaan adalah dengan meningkatkan penetrasi pasar dan meningkatkan kualitas pelayanan melalui tenaga penjualnya. Tenaga penjual atau *sales person* dapat diartikan sebagai lengan atau penghubung antara dua orang (penjual dengan pelanggan), baik secara langsung, teks, video, email, maupun sosial media lainnya (Kotler & Armstrong, 2021). Dengan adanya tenaga penjual, perusahaan dapat memperoleh informasi mengenai perkembangan pasar secara langsung serta mengenali tren-tren baru yang dapat digunakan untuk kepentingan bisnis perusahaan (Utomo, 2019).

Sebagai perwakilan dari perusahaan, tenaga penjual berperan dalam mencari dan berkomunikasi dengan pelanggan untuk nantinya dapat memberikan informasi tentang produk dan layanan yang disediakan oleh

perusahaan. Tenaga penjual juga bertanggung jawab untuk menyusun strategi penjualan hingga mencari tahu permasalahan yang dimiliki pelanggan dan memberikan penawaran yang sesuai. Tenaga penjual juga menjadi pihak yang memegang peran penting dalam memenuhi target penjualan yang ditetapkan oleh perusahaan.

Dalam rangka menerapkan konsep bisnis yang strategis, terkait dengan pemahaman terhadap keinginan dan kebutuhan client, serta pengembangan promosi, distribusi, pelayanan dan harga untuk memenuhi kebutuhan client dengan tingkat keuntungan yang telah ditentukan. Hal ini terdapat suatu kegiatan yang dikenal sebagai marketing. Marketing meliputi beberapa tahapan, yaitu analisis situasi pasar secara luas, perencanaan strategi pemasaran meliputi target konsumen, pengembangan program pemasaran meliputi produk dan layanan (*service*) serta strategi pelaksanaan pemasaran (Kurniawan, 2018). Dengan adanya tahapan tersebut, perusahaan dapat memastikan upaya yang secara berkelanjutan dalam menetapkan target penjualan yang realistis dan dapat diukur.

Pengembangan target penjualan pada perusahaan dapat dilakukan oleh seorang tenaga pemasaran yang biasanya disebut *sales officer*. *Sales officer* memiliki peran dalam menjaga hubungan dengan client yang akhirnya akan berujung pada sebuah penjualan (Kurniawan, 2018). *Job desk* yang dilakukan oleh *salesman* atau *sales officer* mencakup mencari dan menawarkan produk kepada calon client, mengumpulkan dokumen administrasi jika client tertarik dengan produk, kemudian menyerahkan dokumen pengajuan tersebut ke administrasi kantor dan akan mendapatkan insentif berdasarkan hasil pencapaian

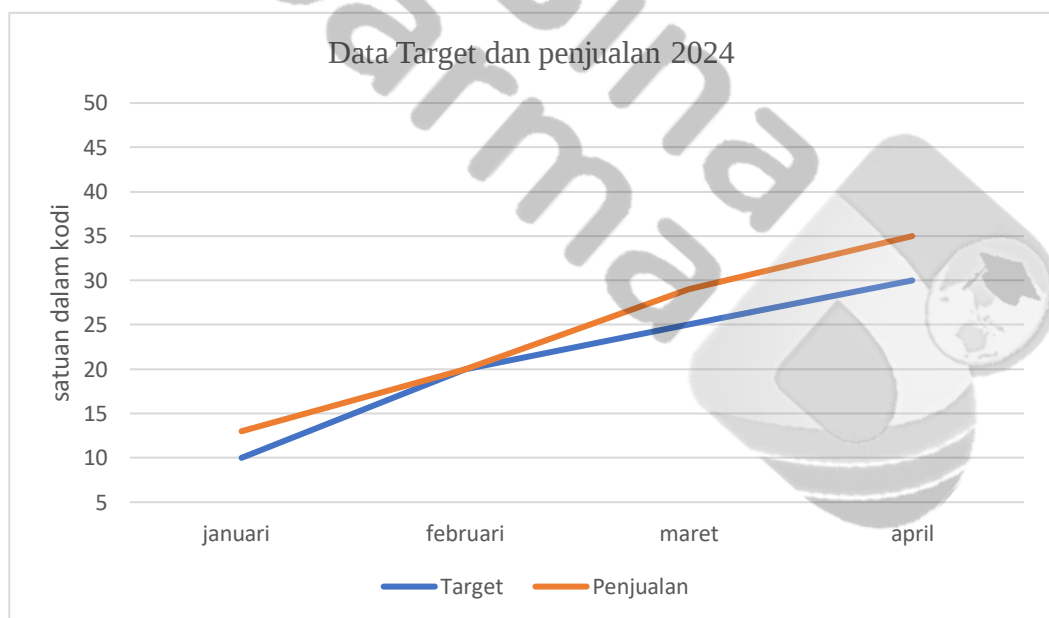
target pencairan (*disbursement*). Mekanisme kerja ini sudah diatur dalam sebuah Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT) antara *sales officer* dan perusahaan yang merekrut mereka. Selain itu, perjanjian tersebut berisi hak dan kewajiban kedua belah pihak, dimana Perseroan Terbatas (PT) berwenang memberikan pengarahan kepada *sales officer* berhubungan dengan pelaksanaan kerjasama dan melakukan evaluasi terhadap pencapaian kinerja.

PT Jaya Palembang Sukses didirikan pada Januari 2011 di Palembang dan berlokasi di Sukajadi. bertujuan untuk melibatkan area cakupan PT Jaya Palembang Sukses di Batam, Pulau Riau Indonesia dari Palembang dan sekitar Palembang seperti Prabumulih, Oki, Pagaram, Muaraenim, Lahat, Baturaja, Muba dengan total 2096 berbagai jenis outlet aktif di seluruh cakupan Perusahaan Tersebut. Untuk mendukung tercapainya tujuan perusahaan diperlukan adanya peningkatan dalam penjualan dan kinerja para karyawan yang saling bersinergi.

Menurut Septiawan, dkk (2020) Kinerja adalah keseluruhan proses bekerja dari individu yang hasilnya dapat digunakan landasan untuk menentukan apakah pekerjaan individu itu baik atau sebaliknya. Adapun ciri-ciri atau karakteristik menurut Sedarmayati (2001) yang harus ditumbuhkan dalam diri pegawai untuk meningkatkan kinerjanya antara lain : kepercayaan diri, rasa tanggung jawab, rasa cinta terhadap pekerjaan, pandangan ke depan, mampu menyelesaikan persoalan, penyesuaian diri terhadap lingkungan yang berubah, memberi kontribusi yang positif terhadap lingkungan, kekuatan untuk menunjukkan potensi diri.

Kinerja Pada karyawan Sales Officer PT Jaya Palembang Sukses mengalami peningkatan dalam beberapa bulan terakhir. Hal ini dapat dilihat dari

kenaikan jumlah pendapatan Perusahaan karena peningkatan jumlah penjualan unit sepeda motor setiap bulannya. Diketahui bahwa Sales Officer yang masih berstatus PKWT berlomba-lomba untuk memenuhi target setiap harinya, dan memaksimalkan kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan terbaik terhadap calon customer. Fenomena ini tentunya berdampak positif bagi Perusahaan, customer dan juga insentif yang diperoleh oleh Karyawan. Berikut data target dan hasil penjualan selama 3 bulan terakhir :



Sumber : data penjualan Branch Manager PT Palembang Sukses Jaya periode Januari-april 2024

Fenomena yang terjadi pada tahun 2023 berdasarkan hasil penilaian kerja *sales officer* dari PT Palembang Jaya Sukses menunjukkan bahwa *sales officer* mengalami peningkatan kinerja dalam beberapa bulan terakhir. Hal ini ditunjukkan dengan meningkatnya penjualan perusahaan sebanyak 20-35% setiap bulannya. Untuk mengkaji fenomena tersebut peneliti melakukan penelitian terhadap para karyawan untuk mengetahui faktor yang membuat penjualan

perusahaan dapat meningkat.

Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan kepada 5 orang subjek. Ditemukan bahwa mereka mengalami peningkatan semangat dalam bekerja karena insentif yang diberikan sepadan dengan pekerjaan yang dilakukan, beberapa diantaranya juga merasa pekerjaan saat ini sesuai dengan minat dan kemampuan mereka, tekanan target dari atasan yang semakin hari sangat mengintimidasi tidak mempengaruhi pekerjaan mereka saat ini.

Wawancara juga sudah dilakukan pada subjek-subjek tersebut. Subjek berinisial Ar usia 24 tahun, mengatakan bahwa saat ini target yang diberikan kepadanya tidak membuatnya merasa khawatir karena merasa masih bisa mencapai target dan merasa yakin dengan kemampuannya dalam menawarkan produk ke konsumen. Pada subjek berinisial SI berusia 22 tahun mengatakan bahwa suasana dikantor sangat berbeda karena rekan-rekan kerjanya semakin individualis akibat terlalu fokus dengan target yang diberikan sehingga membuat suasana ditempat kerja menjadi lebih kompetitif karena setiap sales berbondong-bondong untuk mencapai target. Lain halnya dengan subjek berinisial SW berusia 26 tahun, ia mengatakan bahwa satu-satunya hal yang membuatnya semangat dalam bekerja dan mencapai target adalah insentif yang diberikan oleh atasan meski tidak menentu tapi hal tersebut sudah cukup menjadikannya motivasi untuk selalu semangat bekerja. Sependapat dengan hal tersebut AH berusia 21 mengatakan bahwa selagi masih ada hal yang bisa menjadi nilai plus (insentif) dalam tempat kerja dirinya akan selalu semangat. Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa terjadi perlonjakan penjualan yang dilakukan para sales yang di asumsikan sebagai naiknya kinerja para sales PT Jaya Palembang

Sukses.

Untuk mendukung pernyataan tersebut peneliti juga sudah menyebarkan angket kepada 35 orang didapatkan hasil sebagai berikut : 12 orang mampu mencapai target yang telah ditentukan oleh perusahaan. 19 orang diantaranya memiliki catatan yang baik dan jarang absen atau terlambat. 4 orang merasa ingin segera naik jabatan karena kontribusinya terhadap perusahaan sudah lebih dari cukup untuk mendapatkan jabatan yang lebih baik yang selama ini menjadi tujuan mereka.

Dalam mempertahankan *Job Performance*, grit menjadi aspek penting yang perlu dimiliki oleh tenaga penjual. Menurut Duckworth, et al. (2022) Grit merupakan ketekunan dan semangat individu untuk mencapai tujuan dalam jangka panjang. Grit membuat individu untuk tetap bekerja keras dalam menghadapi suatu tantangan, serta berusaha untuk mempertahankan semua usaha dan minat selama bertahun-tahun meskipun mengalami kegagalan dan kesulitan dalam proses yang dijalaninya (Duckworth et al., 2022). Individu dengan grit tinggi memiliki karakteristik yang cenderung menjadi seorang yang pekerja keras, tidak merasa cepat bosan, dan selalu berusaha untuk terus memberikan yang terbaik meskipun mengalami kesulitan (Rosyadi & Laksmiwati, 2018).

Grit memiliki dua aspek, yaitu yang pertama ialah *consistency of interests* yang merupakan konsistensi individu untuk mencapai suatu tujuan, lalu yang kedua ialah *perseverance of effort* yang merupakan ketekunan individu dalam berusaha secara keras walaupun menghadapi banyak hambatan (Duckworth et al., 2007) Duckworth (2016) menyatakan bahwa terdapat

beberapa faktor yang dapat mempengaruhi grit, yaitu minat, latihan, harapan, serta tujuan dan makna hidup. Grit merupakan indikator keberhasilan yang lebih baik dari pada bakat.

Walaupun individu memiliki bakat yang baik tetapi tidak memaksimalkan dengan semangat, maka bakat tersebut tidak akan berarti apa-apa. Dengan semangat (*passion*) dan ketekunan (*perseverance*) maka seorang karyawan akan menjadi karyawan yang istimewa dengan menghasilkan prestasi yang tinggi (Wardani & Werinussa, 2021).

Dalam penelitian Singh dan Chopra (2018) secara singkat menjelaskan bahwa sebuah organisasi akan lebih baik jika mempekerjakan seorang karyawan yang memiliki grit tinggi untuk meningkatkan keterlibatan mereka. Tingkat grit, kebahagiaan, dan kepuasan hidup memiliki korelasi yang positif. Konsistensi dan upaya yang dilakukan oleh seseorang merupakan komponen dari grit yang juga memainkan peran utama dalam kesuksesan seseorang, seseorang tidak perlu kuat secara akademis untuk menjadi sukses, karena dengan memiliki grit yang tinggi akan menuntun seseorang dalam menuju kesuksesan (Khan & Khan, 2017). Penelitian tentang grit ini relevan dengan kondisi tenaga penjual yang dituntut untuk dapat memenuhi kuota penjualan, yang biasanya siklusnya dapat terjadi selama 18 hingga 24 bulan (Dugan et al., 2019). Selain itu, diketahui juga target-target yang diberikan oleh perusahaan dapat menjadi tekanan bagi tenaga penjual, terutama di masa-masa akhir bulan apabila target belum tercapai (Ayu et al., 2013).

Oleh karena itu, grit berperan penting untuk dapat menjaga ketahanan bagi tenaga penjual dalam menghadapi tantangan bekerja. Grit yang kuat akan

membantu tenaga penjual untuk tetap konsisten dalam mencapai tujuan jangka panjang mereka dan mampu memotivasi mereka untuk terus berusaha menghadapi tantangan. Tenaga penjual dengan grit yang kuat akan lebih mampu mengatasi tekanan dan tantangan yang dihadapinya dalam bekerja. Grit yang kuat akan membantu tenaga penjual untuk tetap konsisten dalam mencapai tujuan jangka panjang mereka dan mampu memotivasi mereka untuk terus berusaha menghadapi tantangan. Tenaga penjual yang memiliki grit cenderung dapat memiliki hasil kerja yang lebih baik, dan lebih termotivasi untuk mencapai target-target yang diberikan oleh perusahaan (Taufan et al., 2023).

Pada penelitian terdahulu, ditemukan bahwa grit memiliki pengaruh positif terhadap job performance (Dugan et al., 2019). Pada penelitian lain juga ditemukan bahwa grit memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap task performance (Chandrawaty & Widodo, 2020; Peleașă & Romania, 2018). Chandrawati dan Widodo (2020) melakukan penelitian tentang pengaruh grit terhadap task performance yang secara spesifik melibatkan profesi tenaga pendidik.

Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Peleașă & Romania (2018) tidak meneliti tentang pengaruh grit terhadap task performance pada suatu profesi secara spesifik. Profesi tenaga penjual memiliki beberapa tanggung jawab yang harus dipenuhi, seperti salah satunya memenuhi target penjualan yang diberikan oleh perusahaan kepada tenaga penjual dapat dalam kurun waktu harian, bulanan dan tahunan. Tenaga penjual dituntut untuk dapat memenuhi target penjualan tersebut. Tenaga penjual dengan task performance yang baik dapat membantu mereka dalam memenuhi target-target yang telah diberikan.

Target penjualan dan task performance yang dimiliki oleh tenaga penjual memiliki hubungan yang akan berpengaruh terhadap keberhasilan perusahaan. Peneliti masih jarang menemukan adanya penelitian yang membahas tentang peran grit terhadap task performance terutama pada suatu profesi secara spesifik.

Berdasarkan survey awal yang dilakukan pada beberapa subjek ditemukan bahwa: mereka merasa meski pekerjaan sekarang tidak sesuai dengan kemampuan yang mereka miliki tetapi mereka tetap memberikan yang terbaik untuk perusahaan agar tidak direndahkan dengan karyawan lain meski gagal harus tetap berusaha mencapai target di lain hari, beberapa karyawan lain juga mencari cara agar hari-harinya tidak merasa bosan akibat tuntutan target yang diterima dengan begitu mereka akan selalu semangat bekerja setiap hari.

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh, kriteria yang muncul pada subjek berinisial MW berusia 20 tahun, ia merasa percaya diri dengan kemampuannya untuk bersaing dengan teman-teman yang mencapai target. SI juga menambahkan bahwa hal yang dapat membuatnya termotivasi untuk selalu mencapai target adalah keinginannya untuk mengangkat derajat keluarga dengan membahagiakan mereka dan punya banyak uang, oleh karena itu mengumpulkan banyak insentif adalah hal yang harus ia lakukan agar mencapai hal tersebut. SW juga meyakini bahwa usaha tidak akan mengkhianati hasil sebab usaha nya dalam belajar dan mengikuti banyak pelatihan akan membawanya ke hal yang selama ini ia ingin capai. DW berusia 23 tahun juga sependapat bahwa dengan kegigihan semua yang kita mau akan segera tercapai yang penting yakin dan ikhtiar. Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa para sales ingin memberikan yang terbaik bagi perusahaan dengan mempertahankan usaha dan

minat nya dalam bekerja meski kadang gagal karena dengan kegigihan mereka yakin akan mencapai target yang diberikan dengan selalu semangat bekerja dan bekerja keras sebab mereka yakin usaha tidak akan mengkhianati hasil.

Untuk melengkapi data diatas peneliti juga sudah menyebarkan angket yang disebar kepada 35 orang didapatkan hasil sebagai berikut : 12 orang memiliki minat dalam bekerja dibidang sales, 3 diantaranya pernah mengikuti pelatihan marketing untuk mendukung kemampuan mereka dilapangan, 15 orang merasa dengan memberikan yang terbaik bagi perusahaan status nya sebagai karyawan akan terus dipertahankan, 5 diantaranya merasa senang dan bahagia bisa menjadi bagian dari perusahaan ini sehingga hari-harinya dalam bekerja selalu semangat setiap harinya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah Apakah ada Hubungan antara Psychological Grit terhadap Job Performance sales officer di PT Jaya Palembang Sukses ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Apakah ada Hubungan antara *Psychological Grit* terhadap *Job Performance sales officer* di PT Jaya Palembang Sukses ?

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memiliki manfaat yang baik, diantaranya :

1. Manfaat Teoritis

Memperkaya penelitian yang telah ada serta semakin menambah

pengetahuan dan keilmuan tentang Hubungan antara *Psychological Grit* terhadap *Job Performance sales officer* di PT Jaya Palembang Sukses.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini bagi karyawan adalah sebagai cara dan menentukan sikap serta perilaku sales officer terhadap *Job Performance* dan *psychological grit* di PT Jaya Palembang Sukses .

E. Keaslian Penelitian

Kajian pustaka ini berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang relevan dengan kajian yang diteliti, sehingga peneliti dapat menemukan gambaran bagaimana penelitian dengan topik yang sama dan kemudian dijadikan sebagai bahan rujukan. Disisi lain kajian pustaka juga dapat digunakan untuk menghindari terjadinya plagiasi. Banyak penelitian yang mengkaji tentang *Job Performance* dengan variabel yang berbeda. Namun berdasarkan eksplorasi peneliti terdapat beberapa penelitian yang relevan dan juga penguat dalam penelitian ini, diantaranya adalah :

Penelitian pertama terdapat Skripsi yang dilakukan oleh Ummul Sabila Khairiyah dari program studin Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya Indralaya tahun 2021. Judul penelitian tersebut yakni peran *Psycological Capital* terhadap *Grit* pada mahasiswa yang memiliki IPK Rendah. Dalam penelitian ini terdapat 150 responden program sarjana di Universitas Sriwijaya. Teknik sampling yang digunakan adalah sampling purposive. Alat ukur yang digunakan adalah skala *Psychological capital* yang mengacu pada komponen *Psychological capital* oleh Luthans, Youssef and Avolio (2007) dan skala *Grit* pada aspek *grit* oleh Duckworth, Peterson, Matthews, and Kelly

(2007). Analisis yang data yang digunakan adalah regresi linier sederhana. Hasil analisis regresi menunjukkan nilai $R^2 = 0,186$, $F=33,741$ dan $p=0,000$ ($p<0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa psychological capital memiliki peran terhadap grit.

Penelitian selanjutnya berjudul *self regulation learning* pada mahasiswa fakultas ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta yang dilakukan oleh Deasyanti dan Anna Armeini R. dari hasil penelitian yang dilakukan diperoleh gambaran bahwa regulasi diri dalam belajar pada mahasiswa FIP UNJ yang menjadi yang menjadi sampel penelitian termasuk dalam kategori sedang dan tinggi. Berdasarkan hasil uji perbedaan dengan menggunakan *independent sampel T-test* diperoleh gambaran bahwa tidak terdapat perbedaan regulasi diri dalam belajar antara mahasiswa program reguler dan program non reguler.

Hanis Rachna Ningrum, Fitri Aulya dan Eka Silvia dari Universitas Siliwangi juga pernah melakukan penelitian dengan topik Self Regulation pada tahun 2020, dengan judul Penelitian Hubungan antara Regulasi diri (Self Regulation) dengan Hasil Belajar Kognitif peserta didik kelas XII pada mata pelajaran Biologi. Tujuan penelitian yang mereka lakukan adalah untuk mengetahui korelasi antara regulasi diri (self regulation) dengan hasil belajar dikelas XII Ipa 1 di salah satu SMA Islamic Boarding school di Padaherang, kabupaten Pangandaran yang baru berdiri sekitar 4 tahun 2015. Metode penelitian yang digunakan adalah korelasional dengan populasi yaitu seluruh peserta didik di kelas XII MIPA 1 sebanyak 32 orang. Sampel yang diambil dengan cara simple random sampling sehingga seluruh populasi dijadikan sampel. Instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian terdiri dari

instrumen yang sudah tervalidasi yaitu instrumen yang dibuat berdasarkan indikator Self Regulation menurut Boekaerts (1997). Teknik analisis data yang digunakan adalah uji korelasi bivariat dengan hasil nilai r Hitung untuk Hubungan Regulasi diri (X) dengan hasil belajar (Y) adalah sebesar 0,584 sehingga terdapat korelasi sedang antara regulasi diri dengan hasil belajar.

Selanjutnya dalam penelitian yang berjudul Self Compassion, Grit dan Positive Affect sebagai Prediktor kebersyukuran mahasiswa peraih beasiswa Bidik Misi yang dilakukan oleh Sovi Septania, Rendi Saputra dan Sulastri dari Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Lampung, tujuan penelitian ini untuk menganalisis secara empiris pengaruh self compassion, positive affect dan grit terhadap kebersyukuran mahasiswa penerima beasiswa bidikmisi. Metode penelitian kuantitatif melalui analisis regresi berganda digunakan dengan program SPSS 25,0. Instrumen penelitian menggunakan skala penelitian model likert. Hasil Penelitian menunjukkan, bahwa secara Bersama-sama, self compassion, grit dan positive affect memberikan sumbangan efektif yang sangat signifikan terhadap kebersyukuran mahasiswa penerima beasiswa bidikmisi sebesar 39.2%. analisis korelasi antar hubungan dijelaskan dalam pembahasan.

Penelitian terbaru tahun 2023 yang berjudul Peran Grit terhadap Task Performance pada tenaga penjual di wilayah Jabodetabek karya Rizki dkk asal fakultas Psikologi Universitas Tarumanegara, Jakarta juga meneliti variable yang sama dengan menggunakan metode Kuantitatif dan jenis penelitian asosiatif kausalitas dengan partisipan berjumlah 75 tenaga penjual yang bekerja di wilayah Jabodetabek. Yang mana data nya dikumpulkan dengan kuesioner, yaitu Individual Work Performance: Task Performance yang dikembangkan oleh

Koopmans et al. dan Grit -O Scale yang dikembangkan oleh Duckworth et al. Uji regresinya dilakukan untuk mengetahui Hubungan antara variable. Hasil analisis data menunjukkan nilai koefisien sebesar 0.462 ($R=0,462$) dengan taraf signifikansi 0.000 ($p < 0.005$). hasil tersebut menunjukan terdapat pengaruh positif dan signifikan variable Grit terhadap Task Performance. Artinya semakin tinggi Grit, maka akan semakin tinggi pula task Performance para tenaga penjual. Besaran yang diberikan Grit terhadap task performance para tenaga penjual di wilayah Jabodetabek sebesar 21.3%, sementara 79.7% sumbangan terhadap task performance pada tenaga penjual dipengaruhi oleh faktor lain.

Meskipun penelitian diatas dijadikan rujukan bagi berlangsungnya penelitian ini, namun terdapat perbedaan dan persamaan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah semua sepakat bahwa *Job Performance* merupakan isu yang penting dan harus terus menerus dikaji. Sedangkan perbedaannya yakni terletak pada variable, metode penelitian, serta subjek dan objek penelitiannya. sehingga dapat dikatakan bahwa belum ada penelitian yang mengkaji tentang Hubungan antara *Psychological Grit* terhadap *Job Performance sales officer* di PT Jaya Palembang Sukses.

Universitas Bina
Dharma

