

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG**

Di dalam sebuah perusahaan jasa, seperti agensi *Sales Promotion Girl* (SPG), pasar swalayan, hotel, maupun biro perjalanan sangat diharapkan menunjukkan kinerja yang baik dimata pihak luar, yaitu masyarakat umum sebagai konsumen. Setiap organisasi bisnis selalu mengatakan bahwa manusia adalah *asset* yang paling penting untuk meningkatkan produktivitas. Karena unsur manusia berkedudukan sama dengan unsur-unsur lainnya (seperti teknologi dan biaya).

Oleh karena itu, manusia ditempatkan sebagai unsur yang sangat khusus oleh perusahaan. Karena manusia akan terdorong untuk bekerja dan meningkatkan produktivitasnya jika beragam kebutuhannya mulai dari kebutuhan fisik seperti: makan, tempat tinggal, pakaian, kebutuhan akan rasa aman, kebutuhan sosial, sampai kebutuhan aktualisasi diri dapat terpenuhi dengan baik (Mangkuprawira, 2003). Seseorang bekerja karena ada sesuatu yang hendak dicapainya dan orang berharap bahwa aktivitas kerja yang dilakukannya akan membawanya kepada sesuatu keadaan yang lebih memuaskan daripada keadaan sebelumnya (Anoraga, 1992).

Pada abad ke-21 perusahaan yang bersangkutan dengan industri barang ataupun jasa diharapkan mampu bersaing untuk kemakmuran industri mereka dalam menghadapi globalisasi. Selain itu juga, globalisasi membawa banyak perubahan, antara lain banyak unsur manusia digantikan oleh faktor mesin, agar menghemat waktu dan

biaya, karena produk yang dihasilkan lebih cepat dan meningkat. Seperti diciptakannya sekop-sekop baru untuk pekerjaan menyekop berbagai bahan bijih besi di *Bethlehem Steel Company* pada tahun 1898. Dengan sekop-sekop baru perusahaan menghemat US \$ 78.000 setahun. Hanya diperlukan 140 pekerja untuk mencapai hasil kerja yang sebelumnya dicapai oleh 500 pekerja. Hal ini dapat terlihat bahwa manusia sangat berperan penting untuk dapat menggerakkan mesin-mesin industri bagi kelangsungan hidup industri yang kita pilih sebagai profesi. Sehingga diperlukan adanya keselarasan hubungan antara anggota kelompok industri. Baik antar karyawan, atasan-bawahan, maupun organisasi industri dengan *stakeholder* pendukungnya (Ashar, 2001).

Peristiwa tersebut diharapkan menjadi contoh bagi perusahaan untuk melakukan efisiensi tenaga kerja untuk mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya. Sehingga dalam menghadapi perdagangan bebas yang telah disepakati bersama AFTA (2003), APEC (2010) dan WTO, bahwa setiap perusahaan akan menghadapi persaingan ketat dengan perusahaan lain baik yang lokal ataupun internasional. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut setiap perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan pelanggan dan berusaha sebaik mungkin lebih dari pihak pesaingnya (Candra dalam Endar, 2002).

Tuntutan persaingan dalam pengelolaan kegiatan usaha dari lingkungan organisasi bisnis, baik swasta ataupun yang berbaur pemerintahan pada masa kini dan masa mendatang dipastikan akan semakin ketat. Segenap sumber daya perusahaan

seperti peralatan produksi, metode pelayanan atau produksi, keuangan, dan sumber daya manusia perlu dikelola berdasarkan prinsip-prinsip yang menjamin dicapainya daya guna dan hasil guna yang optimal.

Ketatnya persaingan mengakibatkan perusahaan jasa, seperti industri retail, biro perjalanan, maupun cargo berusaha untuk mencari bentuk dan strategi organisasi yang terbaik agar mereka bisa memenangkan persaingan tersebut. Banyak perusahaan yang mengalami kemunduran bahkan kebangkrutan karena tidak mampu beradaptasi dan memenuhi tuntutan perubahan dan persaingan. Hal ini terjadi karena mereka tidak bisa mengidentifikasi dan mengembangkan keunggulan kompetitif perusahaan tidak lagi hanya terletak pada penguasaan sumber daya alam, tapi juga pada kemampuan mengadaptasi perkembangan teknologi dan perkembangan kualitas profesionalitas, sosial, maupun spiritualnya. Hal ini sejalan dengan tuntutan dunia kerja akan teknologi dan kualitas sumber daya manusia yang mengarah pada kualitas iklim organisasi (Chandra dalam Endar, 2002).

Korn (dalam Wungu dan Brotoharsojo, 2003) mengkonfirmasi hasil laporan Lester, Ferry, dan Richard mengenai pentingnya pengelolaan sumber daya manusia tersebut sebagai kompetensi berperingkat kedua terpenting yang harus dimiliki oleh para pimpinan puncak perusahaan unggulan abad ke-21. Masalah kinerja dan produktivitas sumber daya manusia merupakan salah satu kunci utama yang harus menjadi fokus perhatian perusahaan agar mampu menampilkan kinerja terbaiknya. Sebagaimana dicerminkan pada meningkatnya nilai riil secara langsung diserahkan kepada para pemegang saham, atau nilai tambah dan manfaat lain

yang dapat dirasakan secara langsung atau tidak langsung oleh konsumen, pemasok, masyarakat dalam artian luas serta terutama sekali adalah juga bagi para pegawai perusahaan itu sendiri.

Oleh karena itu, indikator keberhasilan pemanfaatan SDM dalam organisasi yang cukup penting untuk diteliti adalah kinerja. Filippo (1997) mengartikan kinerja sebagai hasil tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan sesuai dengan standar prestasi baik kuantitatif atau kualitatif yang telah diterapkan oleh individu secara pribadi maupun oleh perusahaan tempat individu bekerja. Kinerja dalam hal ini lebih diarahkan pada pengertian prestasi kerja yang dicapai oleh individu dalam proses kerja.

Kinerja dari karyawan sangat didukung oleh penampilan fisik ataupun penampilan psikis. Oleh karena itu, setiap manusia memiliki potensi dan keunikan tersendiri yang tersembunyi dalam dirinya. Tetapi bagaimana ia dapat mewujudkan segala potensi yang ada dalam dirinya menjadi kenyataan tergantung pada sikap dan kepribadiannya. Hal tersebut yang menjadikan dia berbeda dengan orang lain. Pertama kali yang manusia perhatikan adalah penampilan secara keseluruhan, hal ini menjadikan menarik atau tidaknya seseorang (Schoon dalam Endar, 2002)

Pandangan orang lain seringkali mempengaruhi persepsi seseorang terhadap penampilan fisiknya dan psikisnya. Persepsi terhadap diri ini sering disebut dengan konsep diri. Burns (1993) mengatakan bahwa konsep diri merupakan persepsi individu terhadap dirinya sendiri baik secara fisik, psikis, moral, dan sosial. Persepsi

tersebut dibentuk oleh pengalaman-pengalaman dan interpretasi dari lingkungan, terutama dipengaruhi oleh penguatan penilaian orang lain dan atribut seseorang bagi tingkah lakunya.

Pengalaman dan interpretasi dari lingkungan memegang faktor penting dalam pembentukan konsep diri seseorang. Lingkungan pertama yang seseorang temui dalam hidupnya adalah keluarga. Keluarga merupakan lingkungan pertama yang menanggapi perilaku yang dilakukan oleh individu. Maka dapat dikatakan pula bahwa keluarga merupakan ajang pertama dalam pembentukan konsep diri anak (Walgito, 2000). Pudjijogyanti (1995) juga menyatakan bahwa konsep diri terbentuk dari dua komponen, yaitu:

a. Komponen kognitif

Merupakan pengetahuan individu tentang keadaan dirinya (misalnya: saya rajin atau saya malas). Komponen Kognitif akan memberikan gambaran tentang diri individu dan gambaran tersebut akan membentuk ciri diri

b. Komponen afeksi

Merupakan penilaian individu terhadap diri sendiri. Penilaian ini akan membentuk penerimaan terhadap diri dan harga diri seseorang

Sullivan (dalam Rakhmat, 2002) juga menjelaskan bahwa seseorang dapat diterima orang lain, dihormati, dan disenangi karena keadaan dalam dirinya. Sebaliknya bila orang lain meremehkan, menyalahkan, dan menolak, maka seseorang tidak akan menyenangi dirinya sendiri. Begitu pula dalam bekerja Danadjaja (dalam Simamora, 1997) berpendapat bahwa hubungan sosial yang ada di antara karyawan

merupakan faktor yang cukup penting untuk dapat menimbulkan kegairahan kerja. Karena itu di dalam fungsi integrasi ini *top manager* berusaha agar karyawan tidak hanya mampu bekerja sama tetapi juga harus melakukan kerja sama. Melalui kerja sama, karyawan beranggapan bahwa pekerjaan akan dapat cepat selesai dan akan mendapatkan kepuasan. Sehingga hal tersebut akan meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Produktivitas kerja karyawan adalah bagian yang paling penting menentukan sekaligus juga yang paling sulit dimengerti, apalagi untuk dikelola.

*Top manager* berusaha untuk mencoba memberdayakan anggota dalam fungsi perencanaan, pengoordinasian, dan pengendalian secara berkesinambungan sehingga akan memperbaiki seluruh proses kerja. Hal ini membutuhkan dukungan dari semua pihak yang terkait dalam sebuah tim tersebut untuk mewujudkan hasil yang maksimal (Stewart dan Hardjana dalam Ashar, 2001). Baik dari keluarga, teman sebaya, rekan sejawat, tetangga, saudara, dan pasangan hidup ( Thoist, 1986).

Oleh karena itu, dukungan sosial terutama di tempat kerja sangat mempengaruhi adanya konflik dalam diri individu secara pribadi. Individu yang bekerja dalam situasi yang tidak nyaman dan kurang menyenangkan, maka dapat membawa dampak timbulnya konflik tertentu dalam diri seseorang. Trisni (2000) memperkirakan bahwa sekitar 7-8 jam sehari selama 5 hari atau lebih setiap minggu dan jangka waktu 20-40 tahun, sebagian besar dari waktu tersebut dipergunakan untuk bekerja sama dengan orang lain baik itu sebagai rekan, atasan, bawahan, ataupun klien. Rekan kerja adalah semua orang yang berhubungan satu sama lain karena sifat atau kebutuhan pekerjaan dan tidak sama dengan mereka yang

berhubungan untuk menghabiskan waktu diluar jam kerja. Hubungan kerja sangatlah penting, dan dapat menjadi sumber kepuasan dukungan. Hal tersebut terjadi apabila hubungan tersebut berjalan lancar. Dukungan sosial di tempat kerja dapat memperkecil munculnya kecemasan, depresi, stress, dan penyakit fisik.

Apalagi yang terjadi pada wanita bekerja sebagai *Sales Promotion Girl* (SPG), karena mereka dituntut menjadi sempurna baik penampilan fisik maupun pikiran dan ada target yang harus mereka capai. Timbulnya angkatan kerja sebagai *Sales Promotion Girl* (SPG) tidak lepas dari pembangunan pusat perbelanjaan. Pada awal tahun 1990-an, setiap ibu kota provinsi di Pulau Jawa sudah memiliki pusat-pusat perbelanjaan. Sementara itu, di luar Pulau Jawa hanya kota-kota yang mempunyai penduduk lebih dari satu juta jiwa yang memiliki pusat perbelanjaan modern, seperti Medan, Manado, Palembang, Balikpapan, Pontianak, serta Makassar. Dengan menjamurnya pusat perbelanjaan maka kebutuhan tenaga kerja *Sales Promotion Girl* (SPG) dengan pendidikan SLTA cukup besar jumlahnya. *Department store* seluas 6.000 m<sup>2</sup> diperkirakan membutuhkan 300 tenaga kerja yang umumnya wanita belum lagi untuk kasir dan bagian-bagian lainnya.

Tidaklah heran banyak *Sales Promotion Girl* (SPG) yang berani memakai pakaian yang minim, bukan karena keinginan mereka tetapi karena tuntutan perusahaan untuk menarik konsumen. Tidak dapat dipisahkan bahwa mereka merupakan ujung tombak dari perusahaan untuk memasarkan hasil produksi perusahaan kepada konsumen.

Banyak kejadian yang sangat menyudutkan para wanita yang bekerja sebagai SPG, mereka kerap kali dicap negatif oleh masyarakat seperti yang dilansir oleh [www.lampu merah.com](http://www.lampu.merah.com) dinilai bukan hanya menjual produk, tetapi juga menjual tubuh. *Sales Promotion Girl* (SPG) yang berada di pasar swalayan umumnya sudah berpenampilan tertutup dengan memakai celana ataupun baju panjang. Lain halnya mereka yang bekerja mempromosikan produk di diskotik, seringkali mereka mendapatkan pelecehan seksual dari klien ataupun atasan yang umumnya pria. Seyogyanya atasan seharusnya memberikan dukungan bagi *Sales Promotion Girl* (SPG) dengan terus mengawasi mereka dari pria-pria yang iseng. Sehingga kinerja mereka optimal dan mampu memenuhi target yang ditentukan perusahaan.

Akan tetapi pada kenyataannya kinerja *Sales Promotion Girl* (SPG) tidak optimal, disebabkan masih belum mendapatkan dukungan dari rekan kerja, ataupun keluarga. Rekan kerja yang umumnya wanita sering mengalami konflik pribadi dan keluarga beranggapan miring mengenai profesi *Sales Promotion Girl* (SPG).

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang telah dijabarkan di atas, maka penulis membuat rumusan masalah penelitian sebagai berikut “Apakah ada hubungan antara Konsep Diri dan Dukungan Sosial dengan Kinerja ?” Untuk menjawab pertanyaan tersebut maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Hubungan Antara Konsep Diri dan Dukungan Sosial dengan Kinerja .”

## **B. TUJUAN PENELITIAN**

1. Mengetahui ada-tidaknya hubungan antara konsep diri dan dukungan sosial dengan kinerja
2. Mengetahui hubungan antara konsep diri dengan kinerja
3. Mengetahui hubungan antara dukungan sosial dengan kinerja
4. Mengetahui seberapa besar peranan konsep diri dan dukungan sosial dengan kinerja
5. mengetahui tingkat konsep diri, dukungan sosial, dan kinerja pada subjek penelitian

## **C. MANFAAT PENELITIAN**

1. Manfaat Teoritis

Bagi peneliti selanjutnya khususnya ilmuwan psikologi diharapkan untuk menambah khasanah ilmu terutama bidang Psikologi Industri dan Organisasi

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi *Sales Promotion Girl* (SPG) diharapkan membantu memperbaiki kinerja mereka melalui pembentukan konsep diri yang positif dan dukungan sosial dari semua pihak yang berada dekat dengannya dan mempengaruhi segala bentuk perilakunya.

- b. Bagi Pimpinan perusahaan diharapkan dapat memahami peran penting *Sales Promotion Girl* (SPG) dalam mempromosikan suatu barang atau jasa