Psikologia : Jurnal Psikologi
Vol 8 No 2 (2023): July, 10.21070/psikologia.v10i0.1707
Articles

Description of Hardiness in Sales Promotion Girl in Surabaya

Gambaran Hardiness Pada Sales Promotion Girl di Surabaya

Sondang Beto Karaeng Arsa Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Widyastuti Widyastuti Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

This study aims to determine the level of hardiness in sales promotion girl. hardiness is a psychological resilience and strategy to deal with stress which can be seen from three aspects, namely, commitment, control and challenge. this research uses descriptive quantitative method. with a population of 50 spg, the sample used is 50 sales promotion girls. the sampling method used in this research is saturated sampling. the data collection method uses a likert scale, namely the hardiness scale. hardiness scale based on kobasa's (1982) theory. the results of data analysis from this study hardiness is in the medium category. the result of further research is the percentage of hardiness aspect that is high is control.

Pendahuluan

SPG bertugas untuk menyampaikan dengan rinci keunggulan produk yang ditawarkan kepada konsumen. Dengan adanya kontak dengan konsumen, SPG dapat menjelaskan lebih lanjut berbagai informasi mengenai produk seperti yang telah diperkenalkan melalui iklan produk serta yang belum disampaikan melalui iklan sehingga lebih dapat memikat konsumen. Adanya informasi yang disampaikan oleh SPG diharapkan juga dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Informasi yang lengkap tersebut akan mengarahkan konsumen untuk merasa bahwa produk yang dikonsumsinya memang pilihan yang tepat sehingga konsumen akan merasa puas dan terus memakai produk tersebut di kemudian hari. Lebih lanjut lagi, SPG juga perlu melakukan persuasi pada konsumen sehingga penjualan dapat terjadi.

Penjualan yang berhasil dilakukan oleh SPG tersebut merupakan sumber pendapatan perusahaan dan nantinya akan mempengaruhi kondisi keuangan perusahaan tersebut. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa SPG memiliki andil dalam keberlangsungan suatu perusahaan. Seorang tenaga penjualan memainkan peran penting di antara perusahaan dan konsumen, dan atribut dirinya akan mempengaruhi kepuasan konsumen dan penjualan selanjutnya [1]. Semakin baik seorang SPG menjalankan pekerjaannya, maka semakin banyak penjualan yang terjadi dan pada akhirnya berdampak pada keuntungan yang didapatkan oleh perusahaan. Dengan kata lain, seorang SPG harus memiliki prestasi kerja yang baik agar mencapai tujuan dan membantu keberlangsungan perusahaan.

Berdasarkan ilustrasi di atas, dapat dikatakan bahwa tugas utama SPG adalah untuk menjual produk. Perusahaan menilai penjualan tersebut sebagai salah satu bentuk *job performance* pada pekerjaan SPG yang kemudian akan dihargai melalui gaji. Setiap SPG memiliki target penjualan yang harus dipenuhi setiap bulannya. Berdasarkan wawancara dengan PT X, Jika target penjualan tersebut terpenuhi atau lebih tinggi dari yang ditetapkan, perusahaan akan memberikan gaji pokok disertai dengan insentif kepada SPG. Sebaliknya, jika SPG tidak dapat memenuhi target penjualan tersebut, maka SPG hanya akan menerima gaji pokoknya saja. Dengan kata lain, besar kecilnya penghasilan yang diterima SPG sangat bergantung pada pencapaian target penjualan tersebut. Sangat penting bagi SPG untuk dapat meningkatkan penjualan sehingga dapat memenuhi target penjualan produknya sehingga menerima penghasilan yang lebih besar.

Setiap melakukan tugasnya, SPG menerima banyak tantangan dalam pekerjaannya sehari-hari.

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Pekerjaan sebagai tenaga penjualan adalah pekerjaan yang sulit dan rentan terhadap stres, terutama karena tenaga penjualan pada umumnya bekerja sendiri dan menghadapi penolakan dari konsumen potensial [2]. Seiring berjalannya waktu, persaingan dan tuntutan profesionalitas yang semakin tinggi menimbulkan banyaknya tekanan-tekanan yang harus dihadapi individu dalam lingkungan kerja. Tekanan kerja dapat berasal dari lingkungan kerjayang muncul akibat tuntutan perusahaan agar karyawan dapat mencapai target perusahaantetapkan. Tekanan-tekanan yang dialami oleh karyawan jika tidak diatasi dengan baik, maka akan menimbulkan stress kerja. Hal ini sesuai dengan pandangan [3] yang menjelaskan bahwa kecemasan yang sering dialami oleh karyawan akan memicu stress dalam bekerja. Hal senada juga disampaikan oleh Bahari[4] yang menjelaskan bahwa stres kerja dapat terjadi pada berbagai jenis pekerjaan terutama yang memiliki tuntutan pekerjaan tinggi seperti karyawan didalam sebuah perusahaan dengan beban kerja yang berat. Keadaan stres sendiri berdampak pada kesehatan, sehingga mengganggu kinerja *sales* di tempat kerja [5]. Keadaan stres di tempat kerja dapat diminimalisir melalui kemampuan internal seperti kemampuan dalam menginterpretasi situasi yang dapat mengurangi tingkat distres psikologis [6]. Hal inilah yang disebut sebagai *hardiness* yaitu sebuah konsep yang menggambarkan keadaan ketahanan psikologis sales terhadap stres di tempat kerja serta strategi menghadapinya [7]. Sejalan dengan itu, [8] menyatakan bahwa *hardiness* merupakan kemampuan internal yang dapat membantu seseorang tidak rentan menangani stres serta meningkatkan kemampuan beradaptasi.

Hardiness dapat menurunkan resiko stres yang berhubungan dengan penyakit fisik, mental dan kelemahan keberfungsian perilaku melalui strategi copingyang baik [9]. Penelitian ini menunjukan bahwa terdapat hubungan yang positif antara *hardiness* dengan kesehatan mental, dalam hal ini adalah keadaan stress. Kobasa[10] menambahkan bahwa *hardiness* merupakan sumber kekuatan internal yang dapat menurunkan efek negatif stres.

Penelitian yang dilakukan oleh [11] dengan judul “Kepribadian *Hardiness* dengan Prestasi Kerja pada Karyawan Bank” yang menghasilkan ada hubungan yang positif antara kepribadian *hardiness* dengan prestasi kerja pada karyawan Bank. Artinya semakin tinggi *hardiness* pada karyawan bank, maka semakin tinggi juga prestasi kerjanya. Sumbangan efektif kepribadian *hardiness* terhadap prestasi kerja pada karyawan bank sebesar 20%. Hal tersebut yang idealnya dimiliki oleh setiap karyawan untuk menghadapi segala bentuk tekanan dari tuntutan pekerjaan maupun lingkungan. Terutama karyawan bagian *sales promotion girl* yang berpotensi besar mendapatkan banyak tekanan dari beban kerja, tuntutan pekerjaan hingga faktor eksternal yang didapatkan ketika menghadapi calon konsumen. Tidak semua karyawan *sales promotion girl* mampu dalam menjual produk tersebut sesuai target.

[12] menjelaskan terdapat tiga aspek *hardiness*, yaitu komitmen, kontrol dan tantangan. Komitmen merupakan kecenderungan seseorang untuk terlibat secara lebih dalam serta memberikan kontribusi yang maksimal untuk melakukan sesuatu yang baik dan penting bagi perusahaan. Individu yang memiliki komitmen yang kuat percaya pada kebenaran dan nilai-nilai yang dianut dan dijalaninya. Mereka memiliki makna dan tujuan dalam pekerjaannya serta ikatan yang dalam terhadap pekerjaannya. Kontrol merupakan kecenderungan untuk memberikan pengaruh dengan melakukan usaha pada satu kejadian atau pekerjaan. Istilah kontrol juga direfleksikan sebagai tantangan yang merupakan kecenderungan untuk menyadari sesuatu sebagai kesempatan untuk belajar dan berkembang. Individu dengan skor tantangan yang tinggi pada umumnya menyadari bahwa perubahan merupakan hal yang normatif dibandingkan dengan stabilitas. [13] mengemukakan bahwa individu yang memiliki skor yang tinggi pada *hardiness* memiliki sikap yang tinggi dalam aspek komitmen, kontrol dan tantangan. Sedangkan individu yang memiliki skor rendah pada *hardiness*, cenderung memiliki tingkat komitmen yang rendah, kontrol diri yang rendah dan rentan menghadapi tantangan.

Hardiness merupakan bagian yang penting untuk dimiliki oleh setiap individu termasuk para karyawan dalam perusahaan. Setiap pekerjaan memberikan tuntutan dan tantangan yang berbeda untuk para pekerjanya. Pekerjaan sebagai agen sales penjualan pun memiliki tuntutan tersendiri

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

yang harus dilaksanakan. Setiap individu memiliki karakteristik kepribadian yang berbeda termasuk *hardiness* terutama dalam menghadapi tekanan pekerjaan. Individu yang memiliki kepribadian *hardiness* akan mampu bertahan menghadapi semua tuntutan dan tantangan dalam pekerjaannya sedangkan individu yang kurang memiliki *hardiness* dalam dirinya, akan kurang atau bahkan tidak bertahan untuk menjalani pekerjaannya sehingga dapat memunculkan keinginan untuk keluar dari perusahaan.

Dari fenomena di atas, peneliti tertarik untuk meneliti "Gambaran *Hardiness* Pada *Sales Promotion Girl* Di PT X Surabaya". Penelitian dimaksudkan untuk mengetahui Gambaran *Hardiness* pada *Sales Promotion Girl*.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif, yang digunakan untuk mendapatkan gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai Kematangan karir [14].Populasi penelitian ini adalah seluruh SPG di PT X berjumlah 50 orang dengan sampel berjumlah 50 orang dan diambil menggunakan teknik *sampling jenuh*. Instrumen pengumpulan data pada penelitian ini adalah Skala *Hardiness* untuk mengukur tingkat *hardiness* SPG. Koefisien reliabilitas dari Skala *hardiness* adalah 0,892. Untuk analisis data, peneliti ini menggunakan perhitungan statistik deskriptif dengan bantuan *software Microsoft Office Excel 2013*.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa *SPG* di PT X surabaya cenderung memiliki *Hardiness* dari sedang ke sedang. Hasil ini ditunjukan pada dari 50 subjek, 3 subjek memiliki *hardiness* yang sangat rendah, 15 subjek memiliki *hardiness* yang rendah, 17 subjek memiliki *hardiness* yang sedang, 12 subjek memiliki *hardiness* yang tinggi, dan 3 subjek memiliki *hardiness* yang sangat tinggi.

Hardiness mempengaruhi perilaku individu. Dimana individu yang memiliki *hardiness* tinggi akan cenderung individu dengan *hardiness* tinggi terhindar dari stres dan frustasi sebab mereka memiliki pandangan yang positif terhadap kendala dan meminimalisir dampak buruk dari setiap kejadian tersebut menggunakan sumber sosial dilingkungannya untuk dijadikan motivasi dan dukungan dalam mengatasi masalahnya.

Faktor-faktor kepribadian yang berkaitan dengan kinerja adalah *hardiness*.

hardiness merupakan karakter kepribadian yang membantu individu mengubah keadaan yang penuh dengan tekanan dari keadaan buruk yang potensial menjadi keadaan untuk meningkatkan kinerja, kepemimpinan, prilaku, kesehatan, dan pertumbuhan psikologis Hasil penelitian yang dilakukakan membuktikan bahwa meskipun *SPG* di PT X Surabaya berhadapan dengan *stressor* yang menekan, *SPG* yang memiliki kepribadian kuat (*hardiness*) tidak hanya mengalaminya sebagai sesuatu yang menekan kepribadiannya, melainkan juga sesuatu yang sangat menarik dan penting (komitmen), minimal sebagai peristiwa yang dapat dipengaruhi (kontrol), dan sebagai pengalaman yang berpotensi untuk pengembangan diri untuk masa depannya (tantangan).

Hardiness penting untuk dimiliki oleh individu yang memiliki tugas serta kegiatan padat dan memerlukan keyakinan yang kuat dalam memandang serta menyelesaikan aktivitas. *Hardiness* menentukan dan mempengaruhi penilaian perspektif seseorang terhadap tekanan situasi yang di hadapi, sehingga individu mampu merespon tekanan tersebut sebagai tantangan sehingga mampu mengurangi perasaan yang mampu memicu stres. Tingkat *hardiness* sedang juga mampu memberikan komitmen pada *SPG* sehingga mampu mengerjakan tugas baik.

Berdasarkan pembahasan hasil yang telah dipaparkan terdapat beberapa keterbatasan dan

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

kelemahan pada penelitian ini diantaranya didalam penelitian ini peneliti belum bisa menjawab pertanyaan dari penelitian mengenai faktor- faktor *hardiness* yang lebih mendalam peneliti hanya bisa menggali gambaran dari faktor-faktor yang telah berpengaruh pada *hardiness*. Selain itu sampel yang digunakan peneliti juga kurang bervariasi, peneliti hanya mengambil sampel sebanyak 50 sampel. Disamping itu peneliti hanya menggunakan sampel di PT X di surabaya.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian *hardiness* pada SPG di PT X surabaya tergolong sedang. Dapat diketahui dari 17 SPG mendapatkan skor *hardiness* memiliki kategori skor sedang. Dengan demikian SPG yang memiliki *hardiness* yang baik, maka SPG mampu menghadapi tekanan saat bekerja.

References

1. r. R. Pahlevi, “analisis peran sales promotion girl (spg) terhadap media pemasaran dalam meningkatkan omset perusahaan (studi kasus pt multi media seluler kota metro),” j. Iain metro, vol. 7, 2019.
2. n. I. Wulandari, “analisis tingkat stres kerja staf sales promotion girl (spg) produk kosmetik di kota yogyakarta,” j. Sanata dharma, vol. 8, 2017.
3. r. D. Suryaratri, “stres kerja dan kepuasan kerja bagian sales/penjualan di pt telkom indonesia tbk,” j. Penelit., vol. 6, 2017.
4. w. F. Bahari, “perbedaan tingkat stres kerja di tinjau dari penggunaan strategi coping stress pada sales di pt. X,” j. Penelit. Psikol., vol. 6, 2019.
5. noviati, “stres kerja ditinjau dari kecerdasan emosi, modal psikologi dan dukungan sosial.,” psikologika, vol. 20, 2015.
6. d. W. Caesaria, “hubungan antara dukungan sosial dengan stres kerja karyawan bagian produksi pt. Industri karet nusantara prtra (pabrik rubber thread & rubber articles),” j. Sanata dharma, vol. 3, pp. 12–16, 2015.
7. nirwana, “gambaran hardiness pada individu dengan disabilitas yang sukses,” j. Rap unp, vol. 5 no. 2, 2014.
8. matahari, “gambaran hardiness pada karyawan perusahaan e-commerce di kota medan.,” fak. Psikol. Univ. Sumatera utara, 2017.
9. kobasa, “‘stressful life events, personality and health: an inquiry into hard27iness,’” j. Pers. Soc. Psychol., vol. 37, pp. 1–11, 1979.
10. kobasa, “‘stressful life events, personality and health: an inquiry into hardiness,’” j. Pers. Soc. Psychol., vol. 37, pp. 1–11, 1979.
11. olivia, “kepribadian hardinessdengan prestasi kerja pada karyawan bank,” j. Umm, vol. 6, pp. 13–17, 2014.
12. d. Widiastuti and y. Indrian, “hubungan antara konsep diri dengan hardiness pada mahasiswa yang mengerjakan skripsi di fakultas psikologi universitas diponegoro,” j. Empati, vol. 7, 2018.
13. s. Safira, “hubungan hardiness dengan stres kerja pada karyawan sales di pt. Alfa scorpii pekanbaru,” j. Uin suska, vol. 4, 2021.
14. sukmadinata, metode penelitian pendidikan. Bandung: rosdakarya, 2015.

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).