

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam kehidupan bermasyarakat seseorang perlu berinteraksi dengan orang lainnya. Kemampuan diri seseorang dalam pergaulan di masyarakat dan kemampuan berinteraksi sosial dengan orang-orang di sekeliling atau sekitarnya diperlukan agar seseorang dapat menjalani kehidupan dengan baik. Kemampuan berinteraksi dengan orang lain dikenal sebagai kecerdasan sosial. Kecerdasan sosial menurut Thorndike dalam buku Daniel Goleman mengemukakan pengertian kecerdasan sosial adalah kemampuan untuk memahami dan mengatur orang untuk bertindak bijaksana dalam menjalin hubungan dengan orang lain.¹

Kecerdasan seseorang dibawa dari pertama kali ia dilahirkan. Akan tetapi perkembangan kecerdasan atau intelegensi itu didapatkan seseorang seiring perkembangannya dalam kehidupan. Kecerdasan sangat penting bagi kehidupan seseorang, karena tanpa Kecerdasan tersebut, seseorang tidak akan mampu untuk membedakan sesuatu, baik itu hal yang nyata ataupun hal yang tidak nyata. Jika kita membicarakan Kecerdasan maka tidak terlepas dari proses pembelajaran. Karena Kecerdasan itu berkembang dan didapatkan melalui proses pembelajaran. Jika Kecerdasan itu tidak diasah maka intelegensi itu tidak akan berkembang dan tidak akan ada perubahan. Akibat yang ditimbulkan dari kecerdasan sosial yang tidak terasah pada individu adalah memberi kontribusi pada perilaku anarkis

¹ Daniel Goleman, *Social Intelligence* terj. Hariono S Imam (Jakarta: Gramedia, 2007). 15.

seperti kekerasan dalam rumah tangga, tawuran antar kampung, perkelahian antar pelajar atau mahasiswa, bentrok antar kelompok politik dan etnik. Penelitian yang dilakukan oleh Wenny Rosalia K dan Prihastuti menunjukkan bahwa kecerdasan sosial berhubungan dengan gaya penyelesaian konflik. Hal tersebut juga berarti kecerdasan sosial yang dimiliki oleh seseorang mempunyai kontribusi untuk menentukan jenis gaya penyelesaian konflik yang digunakan dalam menghadapi suatu konflik.²

Produktivitas kerja merupakan suatu cara untuk membandingkan antara sumber daya yang digunakan dengan hasil yang didapatkan dalam proses produksi barang atau jasa. Dengan membandingkan antara sumber daya yang digunakan dengan hasil yang didapatkan maka diharapkan akan menciptakan efisiensi yang tinggi dan efektifitas yang tinggi pula. Dimana semakin sedikitnya sumber daya yang digunakan maka efisiensi akan menjadi tinggi, dan apabila efisiensi tinggi dan hasil yang didapatkan tercapai secara maksimal maka efektivitas akan menjadi tinggi juga. Apabila produktivitas kerja yang dicapai belum maksimal, maka agar produksi dapat dicapai dengan baik, diperlukan perbaikan terhadap produktivitas kerja. Perbaikan tersebut dilakukan secara terus menerus karena banyak hal yang mempengaruhi produktivitas sehingga dalam mencapai produktivitas kerja yang tinggi tidak dapat dilakukan secara langsung. Melainkan dengan memperbaiki hal-hal yang dapat menghambat produktivitas kerja.³

² Wenny Rosalia K dan Prihastuti, "Hubungan antara Kecerdasan Sosial dengan Gaya Penyelesaian Konflik Siswa Seminari Menengah ST . Vincentius A. Paulo Garum Blitar", *Insan Vol. 13, 2* (Agustus, 2011), 96.

³ Tjutju Yuniarsih dan Suwatno, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Bandung: Alfabeta, 2011), 157.

Secara luas produktivitas kerja dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi suatu negara. Pada banyak negara maju seperti Jepang, dimana produktivitas kerja masyarakatnya berperan penting dalam pertumbuhan ekonomi negara tersebut. Dengan berkembangnya kegiatan industri dan perdagangan pada berbagai negara maka akan juga diiringi dengan peningkatan kebutuhan tenaga kerja sebagai karyawan di perusahaan-perusahaan dibidang industri dan perdagangan. Dengan produktivitas kerja karyawan yang tinggi, perusahaan pun akan memperoleh hasil produksi barang dan jasa yang maksimal secara efektif dan penggunaan sumber daya manusia yang efisien.⁴

Produktivitas kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor yang digolongkan menjadi faktor eksternal dan internal. Dimana faktor eksternal merupakan faktor yang berasal dari luar diri individu, sedangkan faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam individu itu sendiri. Faktor eksternal individu diantaranya adalah lingkungan pekerjaan, beban pekerjaan, gaji, kepemimpinan, pelatihan dan sebagainya. Faktor internal terdiri atas beberapa hal diantaranya adalah motivasi, skill, kepribadian, usia, dan sebagainya.⁵

Dalam kegiatan penjualan, tentunya terdapat transaksi antara penjual dengan pembeli. Penjual dan pembeli akan berinteraksi sebagaimana proses sosialisasi pada masyarakat pada umumnya. Kemampuan berinteraksi sosial adalah salah satu kemampuan yang harus dimiliki oleh tenaga penjualan di sebuah perusahaan. Plank, Reid dan Pullins dalam jurnal Kusmanto, mengungkapkan bahwa apabila terjadi interaksi antara pembeli dan penjual maka yang harus

⁴Desi Rahmawati. ” Pengaruh Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PR Fajar Berlian Tulungagung”, Jurnal *Universitas Tulungagung Bonorowo*, 1 (2013), 8

⁵ Ibid., 158.

diperhatikan oleh pembeli adalah kepercayaan terhadap tenaga penjualan. Kepercayaan tersebut merupakan cerminan dari keandalan tenaga penjualan, dan kepercayaan tersebut merupakan wujud dari tanggung jawab penjual karena mendapatkan suatu pengertian yang baik dari pembeli. Kepercayaan tersebut didapatkan melalui proses pemahaman yang baik terhadap konsumen atau pembeli. Penelitian yang dilakukan oleh Kusmanto menyatakan bahwa Sistem kontrol tenaga penjualan berpengaruh positif terhadap kinerja hasil tenaga penjualan, keandalan tenaga penjualan berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada tenaga penjualan, kepercayaan pada tenaga penjualan dari konsumen berpengaruh positif terhadap kinerja hasil tenaga penjualan, Kinerja hasil tenaga penjualan berpengaruh positif terhadap efektifitas penjualan perusahaan.⁶

Dalam penelitian tersebut menyatakan kinerja tenaga penjualan berpengaruh terhadap efektifitas penjualan perusahaan. Apabila efektifitas perusahaan tersebut tinggi maka hasil yang diperoleh perusahaan tersebut akan maksimal sehingga produktivitas pun akan maksimal. Sedangkan kinerja tenaga penjualan yang efektif merupakan produktivitas tenaga kerja yang baik. Untuk memperoleh kinerja yang baik seorang tenaga penjualan harus memperoleh kepercayaan dari konsumen. Kepercayaan didapat melalui proses interaksi sosial dengan memahami orang lain. Menurut Thorndike kemampuan memahami dan mengelola orang lain tersebut merupakan kecerdasan sosial.⁷

⁶ Joko Sampurno Kusmanto, " Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Hasil Tenaga Penjualan Dan Hubungannya Terhadap Efektifitas Penjualan Perusahaan(Studi Kasus Pada Bpr Di Eks. Karesidenan Semarang)", *Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Undip* Vol 3, 1 (Januari, 2006), 71.

⁷ Daniel Goleman, *Social Intelligence*, 15

Dengan demikian, karyawan bagian penjualan merupakan orang yang berinteraksi langsung dengan calon konsumen, dimana interaksi yang terjadi tersebut memiliki peran dalam membangun hubungan yang baik antara karyawan dan calon konsumen. Dengan hubungan yang baik akan memberikan keuntungan yang efektif bagi karyawan tersebut dalam menjalankan pekerjaannya. Namun, agar interaksi tersebut dapat berlangsung dengan baik, ditentukan dengan kemampuan orang tersebut dalam berinteraksi yang disebut kecerdasan sosial.

Berdasarkan uraian tentang tenaga penjualan dan interaksi dengan konsumennya, maka peneliti tertarik untuk meneliti hubungan antara kecerdasan sosial dengan produktivitas kerja pada karyawan bagian penjualan di CV Global Mandiri Sentosa.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Sejuahmana Tingkat kecerdasan sosial pada karyawan bagian penjualan di CV Global Mandiri Sentosa?
2. Sejuahmana Tingkat produktivitas kerja pada karyawan bagian penjualan CV Global Mandiri Sentosa?
3. Adakah hubungan antara kecerdasan sosial dengan produktivitas kerja pada karyawan bagian penjualan di CV.Global Mandiri Sentosa?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kecerdasan sosial pada karyawan bagian penjualan di CV Global Mandiri Sentosa
2. Untuk mengetahui produktivitas kerja pada karyawan bagian penjualan CV Global Mandiri Sentosa
3. Untuk mengetahui sejauh apa hubungan antara kecerdasan sosial dengan produktivitas kerja pada karyawan bagian penjualan di CV.Global Mandiri Sentosa

D. Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini, terdapat dua manfaat yang ingin dicapai, antara lain sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

- a. Dapat mengembangkan suatu kajian pengetahuan dalam bidang keilmuan psikologi, khususnya Psikologi Industri dan organisasi.
- b. Dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian berikutnya mengenai kecerdasan sosial dan produktivitas kerja.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi peneliti, memberikan wawasan pengetahuan dalam study psikologi.
- b. Bagi STAIN Kediri, diharapkan dapat menjadi bahan kajian pengetahuan bagi mahasiswa, dan menjadi bahan referensi di perpustakaan STAIN Kediri.
- c. Bagi perusahaan, hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan dalam pengembangan kinerja karyawan.

E. Hipotesis

Ho : tidak ada hubungan antara kecerdasan sosial dengan produktivitas kerja pada karyawan bagian penjualan di CV.Global Mandiri Sentosa.

Ha : terdapat hubungan antara kecerdasan sosial dengan produktivitas kerja pada karyawan bagian penjualan di CV.Global Mandiri Sentosa

F. Telaah Pustaka

1. Penelitian sebelumnya yang membahas Kecerdasan sosial dilakukan oleh Soleiman Yahyazadeh dan Fatemeh Lotfi. Penelitian diterbitkan dalam bentuk jurnal dengan judul *The Relationship between Social Intelligence and Job Satisfaction among MA and BA Teachers*, penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, dengan kecerdasan sosial sebagai variabel independen dan kepuasan kerja sebagai variabel dependen. Sampel dalam penelitian ini adalah 117 guru sekolah setingkat SMA di Teheran, Iran dengan interval usia antara 26 – 55 tahun dan usia rata-rata 41 tahun. Pengukuran kecerdasan sosial dalam penelitian ini menggunakan skala kecerdasan sosial *Tromsø Social Intelligence Scale (TSIS)*, sedangkan kepuasan kerja dalam penelitian ini menggunakan skala *Job Descriptive Index (JDI)* dari Smith. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kecerdasan sosial guru dan kepuasan kerja guru.
2. Penelitian yang membahas kecerdasan sosial juga dilakukan oleh ChienWen Tsai dan Chen Hui Wu, diterbitkan dalam bentuk jurnal dengan

judul *Social Intelligence and Ingratiation Behavior – Which One Is More Helpful?*, penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan kecerdasan sosial sebagai variabel independen, ingratiasi sebagai variabel moderator, dan service behavior sebagai variabel dependen. Penelitian menggunakan 212 karyawan hotel internasional sebagai sampel penelitian yang terdiri atas 138 diantaranya perempuan, dan 131 obyek penelitian berusia diantara 20-29 tahun. Penelitian ini juga menggunakan *Tromsø Social Intelligence Scale (TSIS)*, untuk mengukur kecerdasan sosial. Hasil dari penelitian ini menunjukkan, adanya hubungan positif antara kecerdasan sosial dengan *service behavior*, dan juga adanya hubungan positif antara kecerdasan sosial dengan ingratiasi, serta terdapat hubungan positif antara ingratiasi dengan *service behavior*.

3. Penelitian sebelumnya yang membahas tentang produktivitas kerja yaitu, penelitian yang dilakukan oleh Rendy Akhmad Andrianto penelitian dipublikasikan dalam bentuk jurnal yang berjudul Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Tenaga Kerja Pada Home Industri Sepatu Kota Surabaya. Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah metode penelitian kuantitatif, dengan empat variabel independen yaitu usia, masa kerja, beban tanggungan, dan upah, serta produktivitas kerja sebagai variabel dependen. Penelitian dilakukan terhadap 30 karyawan bagian produksi. Penelitian ini menunjukkan bahwa keempat variabel independen berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja. Perbedaan dengan penelitian

selanjutnya yaitu, dari metode, obyek, tempat penelitian, dan fokus penelitiannya.

4. Penelitian yang membahas tentang produktivitas kerja juga dilakukan oleh Ardika Sulaeman dalam bentuk jurnal dengan judul Pengaruh Upah dan Pengalaman Kerja terhadap Produktivitas Karyawan Kerajinan Ukiran Kabupaten Subang. Penelitian dilakukan terhadap 20 pengusaha mebel ukir di kecamatan Pagaden, kabupaten Subang dengan menggunakan metode penelitian *survey explanatory*. Variabel independen pada penelitian ini adalah upah (X_1) dan pengalaman kerja (X_2), sedangkan variabel dependen adalah produktivitas kerja. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa upah dan pengalaman kerja berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja. Perbedaan dengan penelitian berikutnya terletak pada metode, obyek, tempat penelitian, dan fokus penelitiannya.
5. Penelitian yang membahas produktivitas kerja adalah penelitian yang dilakukan oleh M.Mardy Alief N, yang diterbitkan dalam bentuk jurnal dengan judul Studi Kasus Produktivitas Kerja pada Pengguna Zat Amfetamin Jenis Shabu-shabu. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah metode kualitatif dengan sumber data yang berjumlah dua informan pengguna shabu-shabu dan orang-orang di sekitar informan tersebut. Hasil dari penelitian ini menunjukkan terdapatnya kesesuaian antara peningkatan produktivitas kerja pada pengguna shabu-shabu.

G. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian adalah anggapan-anggapan dasar tentang suatu hal yang dijadikan pijakan berpikir dan bertindak dalam melaksanakan suatu penelitian.⁸ dalam penelitian ini berasumsi bahwa, kecerdasan sosial dan produktivitas kerja merupakan variabel yang dapat diukur menggunakan skala. Asumsi dasar dalam penelitian ini adalah :

1. Semakin tinggi kecerdasan sosial karyawan bagian penjualan maka semakin tinggi produktivitas karyawan bagian penjualan.
2. Semakin rendah kecerdasan sosial karyawan bagian penjualan maka semakin rendah produktivitas karyawan bagian penjualan.

H. Penegasan Istilah

Agar tidak timbul pengertian yang kurang jelas maka perlu mendefinisikan variabel. Penegasan istilah dapat berbentuk definisi operasional variabel yang diteliti.⁹ Berikut ini adalah penegasan istilah yang berhubungan dengan konsep-konsep dalam penelitian ini.

1. Kecerdasan sosial

Kecerdasan sosial adalah kemampuan untuk memahami dan mengatur orang untuk bertindak bijaksana dalam menjalin hubungan dengan orang lain.¹⁰

⁸ STAIN Kediri, Pedoman Penulisan karya ilmiah (Kediri: STAIN Kediri Press, 2011), 71.

⁹ Ibid, 71

¹⁰ Dwi Sunar, *IQ, EQ, dan SQ*, (Jakarta: Flashbook, 2010), 12.

2. Produktivitas kerja

Produktivitas kerja merupakan sikap mental untuk memperbaiki pekerjaan yang telah dilakukan agar mendapat hasil yang lebih baik pada pekerjaan berikutnya.¹¹

¹¹ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta : Kencana Prenada, 2011), 99-100.