

Hubungan antara Kecenderungan Kepribadian Ekstraversi, Informational Support dari Atasan, Emotional Support dari Teman dan Resilience of Efficacy pada SPG Department Store

Debora Putri Intyassari

Fakultas Psikologi Universitas Ciputra Surabaya

Theda Renanita*

Fakultas Psikologi Universitas Ciputra Surabaya

Jenny Lukito Setiawan

Fakultas Psikologi Universitas Ciputra Surabaya

Abstract. This study aimed to determine the correlation between ekstraversion personality tendencies, informational support from superiors, and emotional support from friends with resilience of efficacy of Sales Promotion Girl (SPG) department store X in Surabaya. Subjects of this study is 119 Sales Promotion Girl (SPG) department store X in Surabaya. The technique used in taking samples in this study is purposive sampling. Scale ekstraversion personality tendencies by Eysenk, informational support, emotional support, and resilience of efficacy by Park and Kim (2008). The test results of double correlation between ekstraversion personality tendencies, informational support from superiors, and emotional support from friends with resilience of efficacy of Sales Promotion Girl (SPG) department store X in Surabaya have indicate a positive relationship ($R = 0,563$; $p < 0,05$). The test result partial correlation ekstraversion personality tendencies dan resilience of efficacy have indicate a positive relationship ($r = 0,487$; $p < 0,05$). Test result partial correlation informational support from superiors and resilience of efficacy have indicate a positive relationship ($r = 0,271$; $p < 0,05$), and test result partial correlation between emotional support from friend and resilience of efficacy have a negative relationship ($r = -0,072$; $p > 0,05$). Of the independent variable in this study, variabel ekstraversion personality tendencies is closely related in improving resilience of efficacy to SPG.

Keywords: ekstraversion personality tendencies, social support, resilience of efficacy, sales promotion girl (SPG)

Abstrak. Penelitian ini ingin mengetahui hubungan antara hubungan kecenderungan kepribadian ekstraversi, informational support dari atasan, dan emotional support dari teman dengan resilience of efficacy pada Sales Promotion Girl (SPG) department store X di Surabaya. Subyek penelitian ini merupakan 119 Sales Promotion Girl (SPG) department store X di Surabaya. Teknik yang digunakan dalam mengambil sampel pada penelitian ini yaitu melalui teknik purposive sampling. Skala kecenderungan kepribadian ekstraversi milik Eysenk, informational support, emotional support, dan resilience of efficacy milik Park dan Kim (2008). Hasil uji korelasi ganda antara kecenderungan kepribadian ekstraversi, informational support dari atasan, dan emotional support dari teman dengan resilience of efficacy pada Sales Promotion Girl (SPG) department store X di Surabaya menunjukkan adanya hubungan yang positif ($R = 0,563$; $p < 0,05$). Hasil uji korelasi parsial variabel kecenderungan kepribadian ekstraversi menunjukkan adanya hubungan positif ($r = 0,487$; $p < 0,05$). Hasil uji korelasi parsial variabel informational support dari atasan menunjukkan adanya hubungan positif ($r = -0,271$; $p < 0,05$), dan hasil uji korelasi parsial variabel emotional support dari teman menunjukkan adanya hubungan negatif ($r = -0,072$; $p > 0,05$). Dari ketika variabel bebas pada penelitian ini, variabel kecenderungan kepribadian ekstraversi berkaitan erat dalam meningkatkan resilience of efficacy pada SPG.

Kata kunci : kecenderungan kepribadian ekstraversi, social support, resilience of efficacy, sales promotion girl (SPG)

¹ **Korespondensi:** Theda Renanita. Fakultas Psikologi Universitas Ciputra Surabaya, UC Town, CitraLand, Surabaya, 60219. Email: theda.renanita@ciputra.ac.id..

Dewasa ini perkembangan bisnis semakin meningkat. Banyak perusahaan menjadi sangat kompetitif untuk mendapatkan *customer* sebanyakbanyaknya dengan berbagai tawaran produk serta pelayanan yang terbaik. Masyarakat sebagai konsumen tidak hanya sekedar menikmati hasil dari pelayanan yang diberikan, tetapi juga lebih menginginkan suatu pelayanan yang terjamin. Pelayanan yang baik dan terjamin dapat meningkatkan kepercayaan terhadap kinerja suatu perusahaan tersebut.

Salah satu faktor yang sangat mempengaruhi perkembangan suatu bisnis adalah cara *marketing/pemasaran*. Pemasaran adalah sistem kegiatan usaha yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan serta mendistribusikan barang atau jasa yang bertujuan untuk dapat memuaskan kebutuhan konsumen (Stanton dalam Afrillita, 2013). Cara pemasaran dapat dilakukan dengan salah satunya yaitu menggunakan jasa *sales*

Jasa *sales* menjadi salah satu cara pemasaran produk atau jasa suatu perusahaan dalam mempromosikan produk atau jasa tersebut kepada konsumennya, seperti melalui jasa *Sales Promotion Girl* (SPG). Menurut Poerwodarminto dalam Rafikah (2014), *Sales Promotion Girl* (SPG) merupakan suatu profesi yang ditujukan untuk pemasaran atau mempromosikan suatu produk. Profesi ini melibatkan wanita yang memiliki karakter fisik yang menarik sebagai usaha untuk menarik perhatian konsumen.

Menurut Raharti (2001) SPG harus memiliki tiga kriteria. Pertama, *performance* merupakan penampilan fisik yang dinilai melalui indera penglihatan. Kedua, *communicating style* yaitu yang berhubungan dengan cara komunikasi SPG kepada konsumen, dan yang terakhir adalah *body language* yang dilihat dari gerakan fisik.

Selain kriteria yang harus dimiliki oleh para SPG, SPG juga memiliki tuntutan kerja yang harus mereka jalani, antara lain promosi, *selling*, *merchandising*, dan persediaan produk dan rotasi stok. Tidak hanya tuntutan seperti di atas, SPG juga diminta oleh perusahaan terkait untuk dapat memenuhi target yang sudah disepakati bersama. Selain target yang harus dicapai, tidak jarang profesi sebagai SPG kerap kali menerima komplain dari konsumen atas produk yang ditawarkan oleh SPG.

Tantangan-tantangan kerja yang dialami oleh SPG tersebutlah yang akhirnya memunculkan stres pada diri mereka. Stres yang dialami tersebut dapat mempengaruhi pemberian layanan SPG kepada *customer*. Masing-masing SPG memiliki cara tersendiri untuk menangani stres tersebut pada dirinya. Ada beberapa SPG yang secara cepat mampu untuk menangani stresnya namun ada juga SPG yang belum mampu untuk menangani stresnya tersebut. Dalam hal ini, keyakinan SPG untuk dapat melakukan tugas atau situasi tertentu dan tetap bergerak maju dalam kondisi penuh tantangan atau keadaan stres sangat diperlukan.

Keyakinan pada diri seseorang untuk dapat menghadapi suatu tugas atau situasi tertentu disebut dengan *self efficacy*. Menurut Bandura (dalam Hjelle & Ziegler, 1992), konsep *self efficacy* adalah kemampuan individu untuk melakukan suatu tugas atau situasi tertentu. Jika seseorang memiliki *self efficacy* yang tinggi, dapat memunculkan harapan untuk berhasil, biasanya akan mengarah pada kesuksesan dan meningkatnya harga diri. Namun sebaliknya, jika seseorang memiliki *self efficacy* yang rendah, dapat memunculkan rasa tidak mampu atau cenderung berpikir akan mengalami kegagalan, biasanya akan mengarah pada kegagalan dan menurunkan harga diri.

Untuk meningkatkan mutu pelayanan SPG kepada *customer*-nya, seorang SPG

haruslah memiliki perasaan mampu untuk tetap bertahan dalam menghadapi tugas atau situasi sulit dalam pekerjaannya. Perasaan mampu yang dimiliki disebut dengan *resilience*. Reivich dan Shatte (dalam Hendriani, Retnowati & Koesbardiati, 2011), mengatakan bahwa *resilience* merupakan perasaan mampu yang dimiliki seseorang untuk bertahan, bangkit dan menyesuaikan diri dengan kondisi yang dianggapnya sulit.

Berdasarkan pemaparan di atas mengenai konsep *self efficacy* dan *resilience*, maka dapat disimpulkan bahwa *resilience of efficacy* merupakan keyakinan seseorang akan kemampuan untuk dapat bertahan dan bangkit dari situasi sulit yang dialaminya. Seseorang yang memiliki *resiliensi of efficaccy* akan secara cepat mampu untuk kembali kepada kondisi sebelum mengalami keadaan terpuruk, dan terlihat kebal dalam peristiwa hidup yang negatif, serta merasa mampu beradaptasi pada keadaan yang sulit.

Salah satu hal yang diduga untuk meningkatkan *self efficacy* yaitu kecenderungan kepribadian ekstrasversion seseorang. Eysenck (dalam Hjelle & Ziegler, 1992) mengatakan bahwa kepribadian adalah keseluruhan pola perilaku individu yang ditentukan oleh faktor keturunan dan faktor lingkungan. Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Annalakshmi (2007) dikatakan bahwa kepribadian ternyata dapat mempengaruhi ketahanan psikologis

Penelitian yang dilakukan oleh Campbell-Sills, Cohan, dan Stein (Fayombo, 2010) mengatakan bahwa kepribadian yang dapat mempengaruhi ketahanan psikologis adalah individu dengan kepribadian ekstrasversion. Menurut penelitian tersebut bahwa individu yang memiliki kepribadian ekstrasversion juga memiliki psikologis yang sehat, dengan ciri-ciri seperti mudah bergaul dengan orang lain, memiliki kebutuhan untuk berbicara dengan orang lain,

impulsif, mudah bergabung dalam aktivitas kelompok, memiliki banyak teman dan juga memiliki rasa penasaran yang tinggi terhadap sesuatu.

Seseorang yang memiliki kecenderungan kepribadian ekstrasversion lebih mudah mengatasi tekanan yang dihadapi karena mereka memiliki ketahanan atau *resilience* yang lebih baik, ketika seseorang dengan kecenderungan ekstrasversion memiliki kesulitan atau berada pada keadaan tertekan mereka lebih mampu untuk terbuka dan dapat menceritakan masalah atau hal-hal sulit yang dialaminya dengan orang-orang di sekitarnya. Berbeda dengan individu yang memiliki kecenderungan kepribadian introversion, mereka lebih pendiam, memiliki sedikit teman, lebih sering membaca buku daripada bertemu dengan orang lain, serta hanya akan bergaul dengan teman-teman terdekatnya saja, Fiest & Fiest (dalam Widiantri & Herdiyan, 2013).

Selain kecenderungan kepribadian seseorang, hal yang dapat diduga berhubungan dengan *resilience of efficacy* pada individu dalam menghadapi peristiwa-peristiwa yang menekan adalah dukungan dari lingkungan sekitarnya. Individu yang mendapatkan dukungan sosial ketika mengalami stres ternyata mampu mengatasi stres yang dialami, dibandingkan dengan individu yang kurang mendapatkan dukungan sosial (Taylor dalam Pangastiti, 2011). Dengan memperoleh dukungan sosial atau *social support* dari lingkungan disekitarnya seperti perhatian dan motivasi, seseorang yang mengalami tekanan atau kesulitan yang dialaminya merasa memiliki keyakinan untuk bertahan dan bangkit mengatasi keadaan yang dianggap sulit tersebut.

Menurut Sarafino (2008), dukungan sosial atau *social support* terbagi kedalam empat macam, yaitu *emotional support*, *companion support*, *informational support*,

dan *instrumental support*. Sarafino (2008) juga mengatakan bahwa dukungan yang banyak diberikan yaitu *informational support* dan *emotional support*. Pada SPG dukungan dapat diperoleh dari lingkungan kerjanya, yaitu melalui *informational support* dari atasan dan *emotional support* dari teman sekerjanya.

Dalam hal ini *informational support* yang didapatkan oleh SPG berasal dari atasannya, berupa nasihat dan saran mengenai cara menghadapi nasabah ketika dirinya mulai merasa mengalami tekanan dari pekerjaannya. Hal ini juga didukung oleh Sarafino (2002), *feedback positive* yang diberikan oleh atasan dapat mengurangi tekanan pada bawahan atau karyawan, oleh karena itu *feedback positive* membuat bawahan menjadi bersemangat dalam melaksanakan tugas dan terhindar dari kejenuhan.

Selain *informational support* dari atasan, dukungan juga dapat diperoleh melalui *emotional support* dari teman sekerjanya. *Emotional support* ini meliputi perilaku seperti memberikan perhatian dan afeksi serta bersedia mendengarkan keluh kesah orang lain. Melalui *emotional support* dari teman sekerjanya maka mereka yang bekerja sebagai SPG akan mendapatkan perhatian serta dapat berkeluh kesah mengenai pekerjaan ataupun perasaan yang dirasakan saat itu mengenai pekerjaannya, karena teman sekerja juga akan lebih memahami apa yang dirasakan.

Saat seorang SPG mengalami tekanan maka ia akan sangat membutuhkan dukungan dari orang lain untuk memperhatikan dan mempedulikan dirinya. Dengan mendapatkan *informational support* dari atasan dan *emotional support* dari teman sekerjanya, itu akan membantunya dalam menghadapi permasalahan, sehingga ia merasa bahwa tekanan-tekanan yang dialami tidak hanya dihadapi oleh dirinya sendiri, tetapi ada orang lain yang membantunya. Dukungan

tersebut juga dapat memberi pengaruh positif bagi dirinya karena menimbulkan rasa berharga, mudah menyesuaikan diri, memberi semangat dan rasa percaya diri sehingga seorang SPG dapat menjalankan tugasnya dalam memberikan pelayanan yang baik kepada para *customer*-nya.

Penelitian yang dilakukan Tampi, Kumaat & Masi (2013) pada individu yang mengalami banjir menyatakan bahwa dukungan sosial atau *social support* ternyata dapat mempengaruhi resiliensi pada individu yang mengalami tekanan atau keadaan sulit. Sedangkan penelitian yang dilakukan Fayombo (2010) mengenai kecenderungan kepribadian yang dimiliki seseorang juga dapat mempengaruhi resiliensi pada remaja di Karibia.

Penelitian ini perlu dilakukan untuk dapat mengetahui bahwa kecenderungan kepribadian ekstraversion, *informational support* dari atasan dan *emotional support* dari teman diduga dapat meningkatkan *resilience of efficacy* pada SPG yang mengalami tekanan yang disebabkan karena adanya tuntutan kerja seperti melayani *customer* ataupun target yang harus dicapai.

Terbatasnya penelitian yang dilakukan sebelumnya juga dapat melandasi perlunya penelitian ini dilakukan, dikarenakan pada penelitian sebelumnya masih terfokus pada pembahasan mengenai dukungan sosial secara umum dan belum banyak yang membahas mengenai kecenderungan kepribadian ekstraversion, *informational support* dari atasan dan *emotional support* dari teman untuk dapat meningkatkan *resilience of efficacy*. Selain itu penelitian dilakukan karena peneliti melihat bahwa SPG memiliki dinamika yang kompleks terutama dalam melayani *customer* yang kerap kali menerima komplain atau tuntutan dari *customer*.

Rumusan Masalah

Apakah terdapat hubungan antara kecenderungan kepribadian ekstrasversion, *informational support* dari atasan, *emotional support* dari teman dan *resilience of efficacy* secara bersama-sama pada SPG *department store* X di Surabaya?

Hipotesis

H1: Ada hubungan antara kecenderungan kepribadian ekstrasversion, *informational support* dari atasan dan *emotional support* dari teman dengan *resilience of efficacy* secara bersama-sama pada SPG *department store* X di Surabaya.

H2: Ada hubungan positif antara kecenderungan kepribadian ekstrasversion dan *resilience of efficacy* dengan mengendalikan *informational support* dari atasan dan *emotional support* dari teman.

H3: Ada hubungan positif antara *informational support* dari atasan dan *resilience of efficacy* dengan mengendalikan kecenderungan kepribadian ekstrasversion dan *emotional support* dari teman.

H4: Ada hubungan positif antara *emotional support* dari atasan dan *resilience of efficacy* dengan mengendalikan kecenderungan kepribadian ekstrasversion dan *informational support* dari atasan.

METODE

Variabel bebas pada penelitian ini yaitu, kecenderungan kepribadian ekstrasversion, *informational support* dari atasan, *emotional support* dari teman sedangkan variabel terikatnya yaitu *resilience of efficacy*.

Kepribadian ekstrasversion dalam penelitian ini diukur menggunakan skala kepribadian milik Eysenk yang diadaptasi oleh Francis, Lewis, dan Ziebertz (2006) dengan

menggunakan skala interval. Skala *social support* dan *resilience of efficacy* dalam penelitian ini diadaptasi dari alat ukur yang dikembangkan oleh Park & Kim (2008) di Korea, yang dikembangkan oleh rekan-rekan peneliti di Indonesia. Alat ukur ini merupakan skala likert yang terdiri dari skala interval.

Uji validitas menggunakan *Pearson Product Moment* dengan bantuan program SPSS. Suatu item dapat dikatakan valid apabila memenuhi kriteria koefisien kolerasi $\geq 0,3$ dan $p \leq 0,5$ (Azwar, 2014). Dari hasil uji validitas yang telah dilakukan terhadap masing-masing skala, didapatkan bahwa skala kecenderungan kepribadian ekstrasversion memiliki dua aitem yang dikatakan tidak valid, yaitu aitem nomor tujuh dan sepuluh. Sedangkan untuk skala *informational support*, *emotional support* dan *resilience of efficacy* semua dinyatakan valid.

Nunnally (dalam Kusuma & Bangun, 2011) mengatakan bahwa untuk dapat reliabel maka instrumen yang digunakan dalam suatu variabel harus memiliki *Alpha Cronbach's* lebih dari 0,7 – 0,8. Dari hasil uji reliabilitas yang telah dilakukan terhadap masing-masing skala, didapatkan bahwa skala kecenderungan kepribadian ekstrasversion memiliki nilai *Alpha Cronbach's* di bawah 0,7 yaitu 0,643, hal ini diakibatkan terdapat dua aitem yang nilai korelasinya di bawah 0,3 sehingga dapat dinyatakan tidak reliabilitas, dan ketika kedua aitem tersebut dibuang dalam uji reliabilitas selanjutnya, nilai *Alpha Cronbach's* skala kecenderungan kepribadian ekstrasversion naik menjadi 0,854. Kemudian untuk skala *informational support* dikatakan reliabilitas dengan nilai *Alpha Cronbach's* yaitu 0,939, skala *emotional support* juga dikatakan reliabilitas dengan nilai *Alpha Cronbach's* yaitu 0,906, dan skala *resilience of efficacy* dikatakan reliabilitas dengan nilai *Alpha Cronbach's* yaitu 0,773.

Populasi dalam penelitian ini yaitu 480 dan subyek dalam penelitian ini sebanyak 119 SPG *department store* X di Surabaya, dengan karakteristik sebagai berikut: wanita berusia 20-30 tahun dan telah bekerja selama kurang lebih 6 bulan. Pada penelitian ini peneliti tidak melakukan uji normalitas data, karena peneliti memiliki asumsi bahwa jika $N \geq 30$ merupakan jumlah sampel besar sehingga distribusi samplingnya normal atau mendekati normal. Menurut Spiegel, Schiller & Srinivasan (2004) menyatakan bahwa dengan adanya teori teorema limit sentral dapat diasumsikan untuk jumlah N yang besar ($N \geq 30$) maka distribusi *sampling* mendekati distribusi normal.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu melalui teknik *simple random sampling*. Random sampling merupakan pengambilan sampel secara acak sederhana, ialah sebuah sampel yang diambil sedemikian rupa sehingga tiap unit penelitian dari populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel (Martono, 2011).

Dalam penelitian ini, pengujian hipotesis menggunakan uji korelasi ganda dan uji parsial. Uji korelasi ganda adalah korelasi yang digunakan untuk menguji hubungan dua atau lebih variabel bebas dengan satu variabel terikat secara bersamaan (Riduwan, 2012). Sedangkan uji korelasi parsial adalah korelasi yang digunakan untuk menguji hubungan dua atau lebih variabel bebas dengan satu variabel terikat dan dilakukan pengendalian pada salah satu variabel bebasnya (Riduwan, 2012).

HASIL & DISKUSI

Pada penelitian ini hipotesis yang sudah dilaksanakan diuji dengan menggunakan uji korelasi ganda yaitu:

H1: Ada hubungan positif antara kecenderungan kepribadian ekstrasversion,

informational support dari atasan dan *emotional support* dari teman dengan *resilience of efficacy* pada *sales promotion girl* (SPG) *department store* X di Surabaya.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis diterima yaitu terdapat hubungan positif antara kecenderungan kepribadian ekstrasversion, *informational support* dari atasan dan *emotional support* dari teman secara bersama-sama dengan *resilience of efficacy* pada *sales promotion girl* (SPG) *department store* X di Surabaya ($R = 0,563$; $p < 0,05$).

Uji Hipotesis Kedua

Pada penelitian ini hipotesis yang sudah dilaksanakan diuji dengan menggunakan uji korelasi parsial yaitu:

H2: Ada hubungan positif antara kecenderungan kepribadian ekstrasversion dan *resilience of efficacy* dengan mengendalikan *informational support* dari atasan dan *emotional support* dari teman pada *sales promotion girl* (SPG) *department store* X di Surabaya.

Hasil tersebut yang menunjukkan bahwa hipotesis diterima yaitu terdapat hubungan positif antara kecenderungan kepribadian ekstrasversion dan *resilience of efficacy* dengan mengendalikan *informational support* dari atasan dan *emotional support* dari teman ($r = 0,487$; $p < 0,05$)

Uji Hipotesis Ketiga

H3: Ada hubungan positif antara *informational support* dari atasan dan *resilience of efficacy* dengan mengendalikan *emotional support* dari teman dan kecenderungan kepribadian ekstrasversion pada *sales promotion girl* (SPG) *department store* X di Surabaya.

Hasil tersebut yang menunjukkan bahwa hipotesis diterima, yaitu terdapat hubungan positif antara *informational support* dari atasan dan *resilience of efficacy* dengan mengendalikan *emotional support* dari

teman dan kecenderungan kepribadian ekstrasversion ($r = 0,271$ dan ; $p < 0,05$).

Uji Hipotesis Keempat

H4: Ada hubungan positif antara *emotional support* dari teman dan *resilience of efficacy* dengan mengendalikan *informational support* dari atasan dan kecenderungan kepribadian ekstrasversion pada *sales promotion girl (SPG) department store X* di Surabaya. Hasil tersebut yang menunjukkan bahwa hipotesis tidak terima yaitu tidak ada hubungan antara *emotional support* dari teman, dan *resilience of efficacy* dengan mengendalikan kecenderungan kepribadian ekstrasversion dan *informational support* dari atasan ($r = -0,072$; $p > 0,05$)

Seseorang dengan kecenderungan ekstrasversion ketika memiliki kesulitan atau berada pada keadaan tertekan mereka lebih mampu untuk terbuka dan dapat menceritakan masalah atau hal-hal sulit yang dialaminya dengan orang-orang di sekitarnya (Fiest & Fiest dalam Widianari & Herdiyan, 2013). Hal ini membuat individu dalam hal ini yaitu SPG akan lebih mudah untuk mendapatkan dukungan sosial/*social support* dari lingkungan sekitarnya.

Social support merupakan kenyamanan, perhatian, ataupun bantuan yang diterima oleh individu dari orang lain (Sarafino, 2008). Menurut Sarafino (2008) terdapat dua jenis *social support* yang paling sering diperoleh seseorang, yaitu *informational support* dan *emotional support*. Dalam penelitian ini orang-orang yang berpotensi memberikan *social support* atau dukungan sosial kepada subyek adalah atasan dan teman, hal ini dikarenakan subyek lebih sering bertemu dengan atasan dan teman di lingkungan pekerjaannya. *Social support* yang diterima individu dari lingkungan sekitarnya dapat meningkatkan *self efficacy* pada diri individu tersebut.

Menurut Bandura (1995), sumber *self efficacy* pada individu dapat ditingkatkan apabila orang di sekitar memberikan masukan dan penghargaan positif (seperti saran, motivasi, pujian dan lainnya). Orang di sekitar SPG seperti atasan dan teman yang mampu memberikan motivasi dan saran ketika individu sedang mengalami kondisi sulit. Pemberian saran dan semangat ini dapat memperkuat keyakinan individu untuk tetap bertahan ketika mengalami kesulitan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian lain di mana ada hubungan antara *social support* dan *resilience*. Ni'mah, Tdjri & Kurniawan (2014) juga menunjukan adanya hubungan antara *social support* dengan *self efficacy* pada mahasiswa yang sedang menyusun skripsi. Penelitian tersebut dapat membuktikan bahwa ada hubungan antara *social support* dan *resilience of efficacy*.

Hasil uji korelasi menunjukan adanya hubungan positif antara keempat variabel. Hal ini menunjukan bahwa semakin tinggi kecenderungan kepribadian ekstrasversion, *informational support* dari atasan, *emotional support* dari teman semakin tinggi pula *resilience of efficacy* yang dimiliki oleh SPG. Sebaliknya, jika kecenderungan kepribadian ekstrasversion, *informational support* dari atasan, *emotional support* dari teman semakin rendah maka semakin rendah pula *resilience of efficacy* yang dimiliki oleh SPG. Hal tersebut dapat dikatakan bahwa tinggi rendahnya *resilience of efficacy* dalam diri SPG ketika mengalami suatu tekanan berhubungan dengan seberapa tinggi kecenderungan kepribadian ekstrasversion dan seberapa banyak *social support* dalam hal ini *informational support* dari atasan dan *emotional support* dari teman.

Hasil uji korelasi menunjukan adanya korelasi kecenderungan kepribadian ekstrasversion dan *resilience of efficacy* dengan mengendalikan *informational*

support dari atasan dan *emotional support* dari teman ($r = 0,487$ dan $p = 0,000$; $p < 0,05$).

Berdasarkan hasil tersebut peneliti menyimpulkan semakin tinggi kecenderungan kepribadian maka semakin tinggi *resilience of efficacy* dengan mengendalikan *informational support* dari atasan dan *emotional support* dari teman, namun sebaliknya semakin rendah kecenderungan kepribadian maka semakin rendah pula *resilience of efficacy* dengan mengendalikan *informational support* dari atasan dan *emotional support* dari teman.

Menurut Eysenck dalam Pervin, Cervone & John (2010), seseorang dapat dikatakan memiliki kecenderungan kepribadian ekstrasversion adalah individu dengan karakteristik mudah bergaul atau bersosialisasi dengan orang lain, ramah, memiliki semangat, memiliki kebutuhan untuk berbicara dengan orang lain, cenderung impulsif, mudah bergabung dalam aktivitas kelompok, dan memiliki banyak teman. Berdasarkan karakteristik tersebut membuat individu memiliki kemampuan dengan kondisi emosionalnya. Menurut Bandura (1997) bahwa keadaan emosi seseorang akan mempengaruhi *self efficacy* yang akan berdampak pada performanya. Serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Annalakshmi (2007) mengatakan bahwa kecenderungan kepribadian ekstrasversion yang tinggi berdampak pada rasa optimis yang mampu meningkatkan *resilience of efficacy* pada individu. Menurut penelitian tersebut bahwa individu yang memiliki kepribadian ekstrasversion juga memiliki psikologis yang sehat.

Menurut Tugade & Fredrickson (2004) Individu yang memiliki emosi positif lebih dapat bersikap adaptif terhadap berbagai stresor kehidupan. Dengan begitu, individu yang memiliki kecenderungan kepribadian ekstrasversion akan memiliki keyakinan pada dirinya berdasarkan emosi positif

yang dimiliki, sehingga individu percaya dapat melakukan dan menyelesaikan tugas pekerjaannya dengan baik.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dikatakan bahwa kecenderungan kepribadian ekstrasversion dapat meningkatkan *resilience of efficacy* pada individu. Hal tersebut dapat dilihat dari sumber *self efficacy*, yaitu *psychological and affective states*, di mana keadaan emosi individu dapat mempengaruhi *self efficacy* dan berdampak pada performanya (Bandura, 1997).

Hasil uji korelasi menunjukkan adanya korelasi *informational support* dari atasan dan *resilience of efficacy* dengan mengendalikan kecenderungan kepribadian ekstrasversion dan *emotional support* dari teman ($r = 0,271$; $p < 0,05$).

Penelitian ini dilakukan untuk melihat hubungan antara *informational support* dan *resilience of efficacy* dengan mengendalikan kecenderungan kepribadian ekstrasversion dan *emotional support* dari teman pada *sales promotion girl* (SPG) *department store* X di Surabaya. Berdasarkan hasil tersebut peneliti menyimpulkan bahwa semakin tinggi *informational support* dari atasan maka semakin tinggi *resilience of efficacy* dengan mengendalikan kecenderungan kepribadian ekstrasversion dan *emotional support* dari teman, namun sebaliknya jika semakin rendah *informational support* dari atasan maka semakin rendah *resilience of efficacy* dengan mengendalikan kecenderungan kepribadian ekstrasversion dan *emotional support* dari teman.

Berikut ini merupakan gambaran hubungan antara *social support* dan *resilience of efficacy*. Melalui *social support* yang ditinjau dari *informational support* yang mempengaruhi *mastery experience*. *Informational support* merupakan dukungan yang diberikan dalam bentuk rekomendasi, memberikan nasihat, arahan, saran, atau umpan balik tentang bagaimana

orang melakukan suatu hal (Sarafino, 2008). Dukungan ini dapat berupa informasi yang berguna dan dibutuhkan oleh individu. Setelah mendapatkan informasi, saran atau masukan, individu menjadi tahu bagaimana untuk menyelesaikan tugas dan solusi untuk menyelesaikan persoalan yang dihadapi dalam pekerjaannya. Hal ini membuat individu memiliki potensi keberhasilan yang lebih besar dalam melaksanakan tugasnya. Pengalaman keberhasilan tersebut membuat individu dapat memiliki keyakinan dalam melaksanakan tugas berikutnya dan mengetahui cara mengatasi kesulitan yang ada.

Dukungan dari atasan dengan memberikan pujian atau apresiasi atas hasil kerja individu juga akan memperkuat keyakinan individu dalam menghadapi tekanan dalam bekerja. Hal ini merupakan dukungan dalam bentuk *verbal persuasion* tersebut juga termasuk dalam salah satu sumber *self efficacy*.

Ketika *informational support* dari atasan dan *resilience of efficacy* mengendalikan kecenderungan kepribadian ekstrasversion dan *emotional support* dari teman terdapat hubungan karena hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Britton (dalam Putri, 2011) mengatakan bahwa dukungan sosial dari para atasan berpengaruh positif terhadap kesehatan fisik dan kesehatan mental para karyawan. Hal itu juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Roskies dan Lazarus (dalam Almasitoh, 2011) bahwa dukungan dari atasan seperti halnya memberikan kepercayaan kepada bawahannya bahwa dirinya mampu melakukan pekerjaan tersebut, memberikan masukan yang sekiranya dapat membantu dalam proses kinerja karyawan dapat berpengaruh pada kondisi kerja yang lebih baik.

Atasan akan dianggap oleh bawahan sebagai orang yang mampu membantu mereka dalam menyelesaikan

permasalahan yang mereka hadapi terkait pekerjaan mereka. Salah satu indikasi interaksi atasan dan bawahan yang berkualitas dapat dilihat dari usaha atasan dalam membantu menyelesaikan masalah yang terjadi pada bawahannya (Djarmika dalam Aini, Hardjajani dan Priyatama, 2014).

Hasil uji korelasi menunjukkan tidak adanya hubungan positif antara *emotional support* dari teman dan *resilience of efficacy* dengan mengendalikan kecenderungan kepribadian ekstrasversion dan *informational support* dari atasan ($r = -0,072$; $p > 0,05$).

Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Kail dan Nelson (dalam Putri, 2014) menyatakan bahwa teman dapat memberi rasa senang dan dukungan pada saat-saat tertekan, selain itu dapat memberikan solusi ketika individu menghadapi suatu masalah. Dukungan sosial dari teman munumbuhkan relasi yang mendalam sehingga ada kebersamaan yang akhirnya dapat meningkatkan persahabatan, kehangatan, dan kedekatan secara emosi, (Putri, 2014). Begitu pula menurut penelitian Ganster, Fusilier, dan Mayes (dalam Almasitoh, 2011) yang mengatakan bahwa dukungan sosial rekan kerja berhubungan secara langsung pada lingkungan sosial individu di tempat kerjanya.

Namun menurut hasil wawancara kepada SPG, mereka mengatakan bahwa mereka dekat dengan teman-teman di lingkungan kerja namun hanya sebatas relasi teman dalam pekerjaan. Hal tersebut dikarenakan adanya pergantian *shift* yang membuat mereka terkadang juga berganti teman dalam bekerja, dan setelah pulang bekerja memang biasanya mereka tidak selalu bersama. Begitu pula menurut *supervisor department store X* tersebut bahwa biasanya para SPG tidak semuanya dapat bergaul antar sesama SPG, dan mereka

lebih cenderung *grouping* dalam keseharian.

Berdasarkan penjelasan di atas disimpulkan bahwa tidak diterimanya hipotesis ini dikarenakan SPG merasa bahwa mereka memiliki relasi dengan teman-teman di lingkungan pekerjaannya hanya sebatas teman kerja saja, hal ini juga dikarenakan adanya pergantian shift yang membuat para SPG kurang memiliki relasi yang dekat dengan teman yang sama, sehingga ketika mereka mengalami keadaan tertekan dalam hidupnya SPG tidak mudah berbagi dengan teman di lingkungan kerjanya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dan telah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Ada hubungan positif antara kecenderungan kepribadian ekstrasversion, *informational support* dari atasan, *emotional support* dari teman dengan *resilience of efficacy* pada *sales promotion girl* (SPG) *department store X* di Surabaya.
- b. Ada hubungan positif antara kecenderungan kepribadian ekstrasversion dan *resilience of efficacy* dengan mengendalikan *informational support* dari atasan dan *emotional support* dari teman pada *sales promotion girl* (SPG) *department store X* di Surabaya.
- c. Ada hubungan positif antara *informational support* dari atasan dan *resilience of efficacy* dengan mengendalikan *emotional support* dari teman dan kecenderungan kepribadian ekstrasversion pada *sales promotion girl* (SPG) *department store X* di Surabaya.
- d. Tidak ada hubungan antara *emotional support* dari teman dan *resilience of efficacy* dengan mengendalikan *informational support* dari atasan dan kecenderungan kepribadian

ekstrasversion pada *sales promotion girl* (SPG) *department store X* di Surabaya.

- e. kepribadian ekstrasversion yang berkontribusi lebih besar pada *resilience of efficacy*.

REFERENSI

Aprillita, Nur. (2013). Analisis SWOT dalam menentukan strategi pemasaran sepeda motor pada PT. Samekarindo Indah di Samarinda. *eJournal Administrasi Bisnis*, 1 (1), 56-70.

Almasitoh, U.H. (2011). Stres kerja ditinjau dari konflik peran ganda dan dukungan sosial pada perawat. *Psikoislamika-Jurnal Psikologi Islam*. 8(1), 63-82.

Aini, F.A., Hardjajani, T., & Priyatama, A.N. (2014). Hubungan antara kualitas interaksi atasan bawahan dan quality of work life dengan oraganizational citizenship behavior karyawan PT. Air Mancur Palur Karanganyar. *Wacana Jurnal Psikologi*. 6(11), 1-18.

Annalakshmi, N. (2007). Resilience in relation to extraversion-introversion, psychoticism, and neuroticism. *Indian Journal of Psychometry & Education*, 38, 51-55.

Azwar, S. (2014). *Reliabilitas dan validitas* (4th ed.). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Bandura, A. (1997). *Self efficacy: The exercice of control*. New York: Freeman and Company.

Bandura, A. (1995). *Self-efficacy in changing societies*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.

Esvandi, Dodi. (2013, September 15). Minimal penghasilan Rp 200 ribu per hari

dari kerja sebagai SPG. *Tribunnews.com*. Diunduh di <http://www.tribunnews.com/bisnis/2013/09/15/minimal-penghasilan-rp200-ribu-per-hari-dari-kerja-sebagaispg>, 13 April 2015.

Fayombo, G. (2010). The relationship between personality traits and psychological resilience among the Caribbean adolescents. *International Journal of Psychological Studies*. 02(2), 105-116.

Francis, L. J., Lewis, C. A., Ziebertz, H. G. (2006). The short-form revised Eysenck personality Questionnaire (EPQ-S): A German edition. *Social Behavior and Personality*. 34(2), 197-204.

Hendriani, W., Retnowati, S., & Koesbardiati, S. (2011). Proses resiliensi individu dalam perubahan kondisi fisik menjadi penyandang disabilitas. *Jurnal Psikologi Indonesia*, 8(2), 72-83.

Hjlle, L.A., & Ziegler, D.J. (1992). *Personality theoris: Basic assumption, research and application (3rd ed.)*. Singapore: McCoraw Hill.

Kusuma, B. H., & Bangun, N. (2011). Analisis pemahaman mahasiswa akuntansi terhadap konsep aset, kewajiban, dan ekuitas. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, 183-194.

Martono, N. (2011). *Metode penelitian kuantitatif: Analisis isi dan analisis data sekunder*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Ni'mah, A., Tadjri, I., & Kurniawan, K. (2014). Hubungan antara dukungan sosial dan self efficacy dalam menyelesaikan skripsi. *Indonesian Journal of Guidance and Counseling: Theory and Application*, 3(1), 43-48.

Pangastiti, N. A (2011). Analisis pengaruh dukungan sosial keluarga terhadap burnout pada perawat kesehatan di rumah sakit jiwa. (Skripsi yang tidak diterbitkan). Program Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang.

Park. Y. & Kim. U. (2008). Factors influencing family life-satisfaction among Korean adults: With specific focus on social support from spouse, trust of children and -efficacy. *Korean Journal of Psychological and Social Issues*, 14(4), 71-101.

Peervin, L., Cervone, D., & John, O. (2010). *Psikologi kepribadian*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Putri, Elita. (2014). Hubungan dukungan sosial orang tua, pelatih dan teman dengan motivasi berprestasi akademik dan motivasi berprestasi olahraga (basket) pada mahasiswa atlet basket Universitas Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*. 3(1), 1-11.

Putri, S. A. (2011). Hubungan dukungan sosial terhadap stres kerja pada karyawan balai besar wilayah sungai Pemali Juana Semarang. *Majalah Ilmiah Informatika*. 2(1), 104-114.

Rafikah, Noer. (2014). Analisis pengaruh penggunaan jasa event organizer dan sales promotion girl terhadap keputusan pembelian rokok apache. *Unisla Journal*. 12(3), 1-6.

Raharti, M. (2001). *Manajemen penjualan dan pemasaran*. Yogyakarta: Adi Office.

Riduwan. 2012. *Dasar-dasar statistika*. Bandung: Alfabeta

Sarafino, E. P. (2008). *Health psychology: Biopsychosocial interections (6th ed)*. New York: John Wiley & Sons.

Sarafino, E. P. (2002). *Health Psychology Biopsychosocial Interactions (4th ed.)*. United State: John Wiley & Sons, Inc.

Spiegel, M.R., Schiller, J., & Srinivasan, R.A. 2004. *Probabilitas dan Statistik (2sd ed)*. Jakarta: Erlangga.

Tampi, B., Kumaat, L., & Masi, G. (2013). Hubungan sikap dukungan sosial dengan tingkat resiliensi stres penyintas banjir di keluarahan Taas kecamatan Tikalkota, Manado. *Ejournal keperawatan*. 1(1), 1-8.

Tugade, M.M., & Fredrickson, B.L. (2004). Resilient individual use positive emotions to bounce back from negative emotional experiences. *Journal of Personality and Social Psychology*. 86 (2), 320333.

Widiantari, K. S., & Herdiyan, Y. K. (2013). Perbedaan intensitas komunikasi melalui jejaring sosial antara tipe kepribadian ekstrovert dan introvert pada remaja. *Jurnal Psikologi Udayana*, 1(1), 106-115.

