

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

PT. *World Innovative Telecommunication* merupakan salah satu perusahaan yang memproduksi peralatan elektronik berasal dari Negara Cina yang merupakan salah satu perusahaan yang menciptakan *mobile smartphone*. Sehingga menciptakan produk OPPO Smartphone dan mulai berjualan produknya di Indonesia dari tahun 2013 sampai sekarang hampir semua orang mengenal produk mereka. Dengan mengedepankan fitur kamera, ketahanan produk OPPO, banyak outlet penjualan serta *servis cencet* dan tersebar di seluruh. Untuk kelangsungan dan tujuan perusahaan harus memiliki sumber daya yang baik, salah satunya adalah sumber daya manusia memegang peranan penting dalam perusahaan.

Menurut Hasibuan (2012 : 9) menyatakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah ilmu dan seni mengatur hubungan serta peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Karyawan yang di maksud disini, berkaitan dengan penjualan yaitu *sales promotor*. Sebab sebagai ujung tombak dalam penjualan produk di samping melalui media online. *sales promotor* memiliki peran disamping menjual produk sekaligus mempromosikan produk yang dijual. Di butuhkan kinerja yang baik *sales promotor* untuk terus mempertahankan penjualan agar perusahaan tetap bisa berjalan dengan baik. Sehingga perusahaan memberikan target minimum jumlah produk dijualan setiap bulannya.

Disini terdapat juga persaingan antar *sales promotor* antara produsen lain, sehingga terjadinya persaingan dalam penjualan. Disini khususnya wilayah Singarja memiliki banyak outlet yang tersebar di beberapa tempat yang produsen mendominasi satu tempat dan di tempat lain produsen lain mendominasi. Sehingga menyebabkan mendapatkan tekanan dalam bekerja atau beban dalam bekerja. Untuk cabang singarja sendiri terdapat total 34 orang *sales promotor*, disini dipilih sebanyak 10 orang sebagai sampel dalam data penjualan yang menunjukkan gambaran kinerja karyawan dalam kurun waktu belakangan ini.

Tabel 1.1
Realisasi target karyawan *sales promotion* di PT World Innovative Telecommunication Kota Cabang Singarja bulan juli sampai desember 2018

No	Nama	Pencapaian bulanan	
		Tercapai	Tidak tercapai
1	I Gede Hendra Susila	2	4
2	Abdur Rahman	2	4
3	Kadek Dewi Artini	4	2
4	Nur Rahmat	2	4
5	Putu Indrawan	3	3
6	Gede Ardy Supriatna	3	3
7	Komang Sri Arningsih	3	3
8	Kadek suastawan	3	3
9	Ketut satria wira prancisna	4	2
10	Putu Intan Purnama Dewi	3	4

(Sumber: Lampiran 1)

Dilihat dari data realisasi target penjualan, terlihat bahwa masih banyak karyawan yang belum bisa merealisasikan target yang sudah ditetapkan setiap waktunya. Untuk waktu tertentu terdapat karyawan yang dapat mencapai target dan di kurun waktu yang lainnya tidak mencapai target. Pengaruh harga yang berbeda, kelebihan dan kekurangan produk dari produsen lain mempengaruhi minat dari pembeli sehingga meningkatkan tantangan dari *sales promotor*. Penempatan kerja

yang berbeda-beda tergantung tempat atau outlet strategis atau tidak, menyebabkan perbedaan dalam hal kunjungan sehingga mempengaruhi kinerja dalam penjualan.

Bila dalam kurun waktu tertentu belum mencapai target penjualan, akan mendapatkan teguran serta sanksi berupa tambahan jam kerja dan bila tidak ada perubahan akan diganti. menurut Dhania (2010;16) beban kerja adalah sejumlah kegiatan membutuhkan proses mental serta kemampuan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu, baik dalam bentuk fisik maupun psikis. Dari beban kerja yang ada mempengaruhi kinerja karyawan dari PT. *World Innovative Telecommunication* khususnya di Cabang Singaraja. Fakta lain yang menunjukkan tingkat beban kerja tinggi pada karyawan *sales promotion* di PT. *World Innovative Telecommunication* Cabang Singaraja.

Tabel 1.2

Hasil Kuesioner Awal Beban Kerja Pada PT *World Innovative Telecommunication* Cabang Singaraja

No	Nama	Item Soal								Skor Total	Kategori Beban Kerja
		Beban Kerja									
		1	2	3	4	5	6	7	8		
1	I Gede Hendra Susila	2	4	3	2	4	5	4	4	28	Tinggi
2	Abdur Rahman	3	4	3	5	3	3	4	4	29	Tinggi
3	Kadek Dewi Artini	3	4	2	3	4	3	2	2	23	Cukup
4	Nur Rahmat	2	3	2	2	4	2	4	2	21	Cukup
5	Putu Indrawan	3	3	3	3	3	3	3	3	24	Cukup
6	Gede Ardy Supriatna	5	4	3	4	3	5	5	3	32	Tinggi
7	Komang Sri Arningsih	3	4	4	3	3	4	4	3	28	Tinggi
8	Kadek Suastawan	3	3	3	4	2	3	2	3	23	Cukup
9	Ketut Satria Wira Prancisna	3	4	5	3	4	2	3	4	28	Tinggi
10	Putu Intan Purnama Dewi	3	4	4	3	5	3	4	3	29	Tinggi
Total		30	37	32	32	35	33	35	31	265	Cukup

(Sumber: Lampiran 4)

Selain faktor beban kerja yang tinggi, faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi. Widodo (2015) motivasi adalah kekuatan yang ada dalam seseorang, yang mendorong perilakunya untuk melakukan tindakan. Besarnya intensitas kekuatan dari dalam diri seseorang untuk melakukan suatu tugas atau mencapai sasaran memperlihatkan sejauh mana tingkat motivasinya. Motivasi sangat penting bagi suatu perusahaan karena dengan adanya motivasi diharapkan semua orang mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai kinerja kerja yang tinggi guna mempertahankan usaha. Bila motivasi kurang dalam bekerja akan mempengaruhi kinerja secara keseluruhan, disini beberapa yang dapat mempengaruhi motivasi karyawan *sales promotion* di PT. *World Innovative Telecommunication* Cabang Singaraja, seperti pemberian poin bila dapat menjual produk, besaran poin yang didapat tergantung dengan produk yang dijual.

Poin tersebut dapat ditukar, sehingga bisa mendapatkan bonus dari penjualan produk. Dan bila tidak memenuhi target hanya akan mendapatkan gaji pokok saja yang sesuai dengan UMK yang berlaku. Disini pelatihan yang dilakukan setiap kali ada produk baru dikeluarkan, serta pada saat penurunan penjualan juga akan diadakan pelatihan. Sehingga motivasi dari karyawan dalam bekerja lambat laun termotivasi lagi dalam mengejar target karena kurangnya stimulus yang diberikan kepadanya oleh perusahaan. Kurangnya motivasi atau dorongan yang diberikan oleh atasan atau trainer (pelatih) kepada karyawan khususnya *sales promotion*. Terutama kepada Sales promotion yang memiliki prestasi yang kurang baik dalam kurun periode tertentu. Membuat karyawan merasa tidak ada pendampingan atau berjalan sendiri dengan beban yang dipikul untuk mencapai target yang ditetapkan oleh perusahaan.

Tabel 1.3

Hasil Kuesioner Awal Motivasi Pada PT *World Innovative Telecommunication* Cabang Singaraja

No	Nama	Item Soal										Skor Total	Kategori Beban Kerja
		Motivasi											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	I Gede Hendra Susila	2	3	3	2	3	2	4	3	2	3	27	Cukup
2	Abdur Rahman	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	22	Rendah
3	Kadek Dewi Artini	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29	Cukup
4	Nur Rahmat	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	24	Rendah
5	Putu Indrawan	2	2	3	2	3	4	2	2	2	2	24	Rendah
6	Gede Ardy Supriatna	3	3	2	4	4	3	2	3	2	3	29	Cukup
7	Komang Sri Arningsih	2	2	2	2	2	4	3	3	2	3	25	Rendah
8	Kadek Suastawan	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	30	Cukup
9	Ketut Satria Wira Prancisna	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22	Rendah
10	Putu Intan Purnama Dewi	3	2	3	3	2	4	3	2	2	3	27	Cukup
Total		28	24	26	24	28	29	26	26	22	26	259	Cukup

(Sumber: Lampiran 5)

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, bahwa fenomena yang terjadi pada kinerja para *sales promotion* di PT. *World Innovative Telecommunication* Cabang Singaraja masih kurang optimal, hal tersebut disebabkan karena tingginya target yang diberikan perusahaan sehingga menyebabkan beban kerja yang tinggi dan rendahnya motivasi yang dimiliki dan diberikan kepada karyawan sehingga mempengaruhi keseluruhan motivasi karyawan.

Dari pengaruh beban kerja tinggi serta motivasi rendah dapat mempengaruhi kinerja dari karyawan khususnya *sales promotion* di PT. *World*

Innovative Telecommunication Cabang Singaraja. Dimana motivasi disini apakah dapat meningkatkan ataupun menurunkan pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan. Maka dari itu dipandang perlu untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja *Sales Promotion* Dengan Motivasi Sebagai Variabel Moderasi di PT. *World Innovative Telecommunication* Cabang Singaraja.** Penelitian ini dilakukan selama bulan Juli sampai Desember 2018.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dipaparkan, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang terjadi di PT. *World Innovative Telecommunication* Cabang Singaraja adalah sebagai berikut.

- (1) Masih terdapat banyak karyawan *sales promotion* yang kinerjanya belum mencapai target dari perusahaan yang disebabkan tingginya target yang ditetapkan dari PT *World Innovative Telecommunication* Cabang Singaraja sehingga menyebabkan tidak tercapinya target perusahaan.
- (2) Beban kerja yang dimiliki oleh karyawan tergolong berat, bisa diketahui ketika kurun waktu 2 bulan tidak mencapai target akan di replies atau digantikan. Disini juga ada target harian yang harus terpenuhi, bila tidak terpenuhi maka akan mendapatkan sanksi atau fanisemen diperpanjang jam kerjanya sampai malam atau target terpenuhi. Dalam panjulan produk terjadi persaingan yang tinggi antar *sales promotion* yang menciptakan suasana persaingan yang ketat, karena target yang diberikan ke setiap individu sangat tinggi.

(3) Motivasi kerja yang kurang juga dapat dipengaruhi tempat kerja serta penempatan kerja yang diberikan, disini karyawan akan ditempatkan di suatu outlet penjualan yang berbeda-beda yang tersebar di wilayah Singaraja. Sehingga mempengaruhi motivasi karyawan dalam menjual produk karena belum tentu kunjungan dari setiap outlet itu sama serta bervariasi. Bila tidak memenuhi target penjualan hanya akan mendapatkan gaji pokok saja, sesuai dengan UMK yang berlaku. Pelatihan yang dilakukan ketika akan adanya produk baru, tidak ada pelatihan yang dilakukan ketika penjualan menurun. Serta jaranganya *trainer* atau atasan memberikan motivasi kepada *sales promotion* dalam bekerja.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka penelitian ini membatasi masalah pada variabel beban kerja terhadap variabel kinerja karyawan dan motivasi sebagai variabel moderasi PT. *World Innovative Telecommunication* Cabang Singaraja.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

- (1) Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan PT. *World Innovative Telecommunication* Cabang Singaraja.
- (2) Bagaimana pengaruh motivasi dalam memoderasi hubungan beban kerja dengan kinerja karyawan PT. *World Innovative Telecommunication* Cabang Singaraja.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh temuan eksplanatif yang teruji tentang pengaruh sebagai berikut.

- (1) Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan PT. *World Innovative Telecommunication* Cabang Singaraja.
- (2) Pengaruh motivasi dalam memoderasi hubungan beban kerja dengan kinerja karyawan PT. *World Innovative Telecommunication* Cabang Singaraja.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

a) Manfaat Teoretis

Secara teoretis hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi bagi penerapan ilmu ekonomi khususnya dibidang Manajemen Sumber Daya Manusia dan penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.

b) Manfaat Praktis

Secara praktis diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan dan kontribusi pemikiran kepada PT. *World Innovative Telecommunication* Cabang Singaraja, khususnya dalam upaya peningkatan kinerja dengan memperhatikan beban kerja dan motivasi khususnya kepada para karyawan PT. *World*

Innovative Telecommunication Cabang Singaraja agar mampu tercapainya tujuan dan target perusahaan dengan baik dan dengan kurun waktu yang telah ditentukan.

