

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Sumber daya manusia merupakan faktor yang penting sebagai penggerak dalam pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi dalam mencapai tujuan dari organisasi tersebut. Berhasil tidaknya suatu organisasi akan diketahui dari kemampuan organisasi tersebut dalam mengelola sumber daya manusia yang dimiliki supaya segala tujuan yang diinginkan oleh organisasi tersebut tercapai. Tujuan perusahaan akan tercapai tidak hanya tergantung pada peralatan serta sarana maupun prasarana yang lengkap, namun lebih ke faktor sumber daya manusianya. Setiap karyawan yang memiliki kinerja yang baik dapat berkontribusi dalam mewujudkan tujuan serta sasaran-sasaran yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Dalam mewujudkan tujuan serta sasaran-sasaran yang telah ditetapkan oleh organisasi perusahaan senantiasa melaksanakan berbagai upaya dalam meningkatkan kinerja karyawannya. PT. Surya Madistrindo ARO 2 merupakan salah satu anak perusahaan utama PT Gudang Garam Tbk yang melaksanakan fungsi penjualan, distribusi dan aktivitas *field marketing* untuk seluruh produk PT Gudang Garam Tbk. Dalam melaksanakan pekerjaan di bidang *marketing* tentu bukan hal yang mudah karena karyawan dituntut untuk memiliki inisiatif yang tinggi, inovasi, kreatifitas, kesabaran, tanggung jawab, komitmen yang kuat,

berjiwa optimis, mampu memecahkan masalah, menghadapi tuntutan target pasar, bisa menyesuaikan diri serta memiliki kepekaan terhadap sekitar khususnya pada lingkungan pangsa pasar. Semua hal tersebut sangat diperlukan untuk demi tercapainya tujuan perusahaan.

Permasalahan yang dihadapi oleh organisasi biasanya merupakan tidak tercapainya target kinerja yang ditetapkan oleh organisasi. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada karyawan yang bertugas dalam bidang pemasaran belum mencapai target kinerja yang telah ditetapkan. Data kinerja karyawan unit penjualan di PT. Surya Madistrindo ARO 2 Singaraja dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.1 Data Kinerja Karyawan Unit Kerja Pemasaran PT. Surya Madistrindo ARO 2 Singaraja

Nama Perusahaan	Triwulan	Standar Kinerja	Pencapaian Kinerja		Kategori
			(2019)	(2020)	
PT. Surya Madistrindo ARO 2 Singaraja	Pertama (TW I)	100%	81,82%	78,01%	Belum Tercapai
	Kedua (TW II)	100%	81,50%	75,68%	Belum Tercapai
	Ketiga (TW III)	100%	80,32%	69,09%	Belum Tercapai
	Ketiga (TW IV)	100%	79,89%	68,98%	Belum Tercapai

Sumber: PT. Surya Madistrindo ARO 2 Singaraja

Berdasarkan data dari unit pemasaran ditemukan bahwa target kinerja yang ditetapkan pada tahun 2019 dan tahun 2020 sebesar 100% tidak tercapai yang mana target kinerja pada Triwulan Pertama hingga Triwulan keempat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kinerja karyawan unit kerja pemasaran di PT. Surya Madistrindo ARO 2 Singaraja belum memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Tidak tercapainya standar kinerja yang ditetapkan oleh perusahaan diakibatkan karena pencapaian kinerja karyawan masih di bawah

standar kinerja yang telah ditetapkan oleh PT Surya Madistrindo ARO 2 Singaraja, apabila hal ini tidak ditangani dengan segera akan berdampak pada keberlangsungan perusahaan. Kondisi dalam pandemi Covid-19 menyebabkan kebutuhan pasar dan daya beli masyarakat menurun namun kecenderungan konsumsi rokok masih tetap meningkat. Konsumen cenderung tidak mencari rokok yang lebih murah dan tetap loyal untuk membeli brand rokok yang sudah dipakai sebelumnya. Hal ini didukung oleh Studi Universitas Indonesia (UI) dan Rumah Sakit Umum Pusat Nasional Dr. Cipto Mangunkusumo (RSCM) yang menyatakan bahwa mayoritas (47,6%) responden perokok tidak mengalami perubahan gaya konsumsi rokok di masa pandemi (Trito.id, 2022). Konsumen bahkan tetap membeli brand rokok yang dikonsumsi sebelumnya. Oleh karena itu, permasalahan utama di PT Surya Madistrindo ARO 2 Singaraja terletak pada kinerja karyawan unit kerja pemasaran. Tentunya permasalahan ini harus diperhatikan oleh pihak perusahaan untuk tetap menjaga kelangsungan hidup perusahaan kedepannya melalui peningkatan kinerja. meningkatkan kinerja harus dilakukan karena adanya kesenjangan antara prestasi kerja yang diharapkan dengan kenyataan yang terjadi.

Kinerja yang tinggi dapat dibentuk dengan adanya kesadaran setiap pimpinan organisasi untuk memberikan dukungan kepada karyawannya. Kinerja merupakan hasil kerja baik secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, dengan demikian ini menandakan bahwa organisasi harus mampu memberi tanggung jawab pada karyawan sesuai dengan kemampuan dan keahlian dalam melaksanakan pekerjaannya (Mangkunegara, 2019). Kinerja

menurut Rivai dalam Insan dan Yuniawan (2016) merupakan kemauan seseorang atau sekelompok orang untuk melaksanakan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil yang diharapkan. Sedangkan Harsan et al., (2020) menyebutkan bahwa kinerja merupakan suatu kegiatan sesuai dengan tanggung jawabnya yang diberikan untuk mencapai sebuah tujuan yang sudah diprogramkan. Jika pekerjaan sudah berjalan dengan baik dan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku, maka kinerja karyawan akan mencapai hasil yang maksimal. Karyawan diharapkan mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien.

Keberhasilan karyawan dalam bekerja dapat dinilai dari kepuasan konsumen, dan berkurangnya jumlah keluhan konsumen. Kinerja karyawan juga dapat diukur dari cepat atau tidaknya karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, serta melaksanakan peran dan fungsinya demi keberhasilan perusahaan. Kinerja karyawan yang tinggi tentunya sangat diharapkan oleh perusahaan. Karena semakin banyak karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi, maka produktivitas perusahaan secara keseluruhan akan meningkat sehingga perusahaan tetap akan bertahan pada persaingan global. Mengingat pada era sekarang persaingan antar perusahaan sudah semakin ketat dan kompleks, kinerja yang dimiliki oleh karyawan dituntut untuk terus meningkat. Salah satu cara untuk meningkatkan kinerja karyawan dapat dilakukan dengan melaksanakan evaluasi kinerja karyawan dan memperhatikan permasalahan yang dapat memengaruhi kinerja karyawannya seperti kompetensi sosial dan motivasi kerja.

Menurut Mangkunegara (2016) bahwa faktor yang memengaruhi pencapaian kinerja merupakan faktor kompetensi (*competence*) dan faktor

motivasi (*motivation*). Hal tersebut didukung dengan penelitian dari Devi Lelli Herlina (2017) ditemukan bahwa kompetensi sosial sangat memengaruhi kinerja karyawan pada bagian pemasaran.

Berdasarkan permasalahan tersebut diduga bahwa tidak tercapainya standar kinerja karyawan unit kerja pemasaran di PT Surya Madistrindo ARO 2 Singaraja diakibatkan kompetensi sosial yang dimiliki karyawan masih rendah. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada PT Surya Madistrindo ARO 2 Singaraja, kompetensi yang dimiliki oleh karyawan unit kerja pemasaran masih rendah hal tersebut dibuktikan bahwa banyaknya *outlet-outlet* yang berhenti menjadi mitra dari PT. Surya Madistrindo ARO 2 Singaraja, hal tersebut diakibatkan dari kurangnya kemampuan karyawan untuk berinteraksi dengan konsumen, sehingga karyawan kurang mampu meyakinkan dan memengaruhi konsumen untuk menggunakan/menjual produk yang ditawarkan serta kurangnya kemampuan karyawan untuk memelihara hubungan kerja sama dengan pelanggan menyebabkan banyak mitra yang tergabung dalam *Gudang Garam Strategic Partnership* (GGSP) memilih untuk berhenti dalam menjalankan hubungan kerjasama usaha. Banyak terjadi miskomunikasi sehingga pelanggan merasa kecewa sehingga beralih pada jenis produk lainnya. Kompetensi sosial memiliki peranan penting sebagai pondasi dalam membangun karyawan yang unggul sehingga mampu mencapai tujuan perusahaan. Mengoptimalkan kompetensi sosial dapat meningkatkan kemampuan karyawan untuk menjalin kerjasama serta berinteraksi dengan orang lain dalam bekerja untuk mencapai tujuan pribadi maupun tujuan perusahaan.

Selain kompetensi sosial yang rendah, tidak tercapainya standar kinerja yang telah ditetapkan oleh organisasi diakibatkan oleh motivasi kerja karyawan yang masih rendah. Robbins dan Timothy (2018) mengatakan bahwa salah satu bentuk ungkapan dari motivasi kerja karyawan yang rendah merupakan tingkat disiplin kerja karyawan yang rendah. Perusahaan perlu melaksanakan evaluasi secara berkesinambungan terkait motivasi kerja sehingga perbaikan sumber daya manusia dapat dioptimalkan sehingga berdampak pada kinerja karyawan. Penyebab motivasi kerja karyawan yang rendah dapat dibuktikan pada data absensi karyawan yang dapat dilihat pada Tabel 1.2

Tabel 1.2 Data Absensi Karyawan Unit Kerja Pemasaran di PT Surya Madistrindo ARO 2 Singaraja Bulan September 2021

Nama Karyawan	Batas Toleransi Absensi (Kali)	Jumlah Absen Karyawan (Kali)	Kategori
ES	2	3	Kurang Disiplin
MN	2	4	Tidak disiplin
ES	2	4	Tidak disiplin
NM	2	3	Kurang Disiplin
GM	2	3	Kurang Disiplin
MB	2	4	Tidak disiplin
DS	2	3	Kurang Disiplin
MH	2	3	Kurang Disiplin
NA	2	3	Kurang Disiplin
SP	2	3	Kurang Disiplin
Jumlah	20	33	Kurang Disiplin

Sumber: PT. Surya Madistrindo ARO 2 Singaraja

Data pada Tabel 1.2 memperlihatkan bahwa tingkat absensi dari para karyawan pada bulan September 2020 memiliki kategori absensi yang tidak disiplin, dan dalam hal ini absensi karyawan adalah salah satu unsur kurangnya motivasi bekerja karyawan sehingga berani melaksanakan pelanggaran peraturan kerja lebih dari standar toleransi yang telah ditetapkan oleh pihak perusahaan

misalnya datang terlambat, pulang mendahului, dan ketidakhadiran tanpa keterangan. Disamping itu, kurangnya penghargaan diri dari atasan menyebabkan karyawan sering merasa kurang dihargai dalam hasil kerja yang telah dilakukan. Perusahaan tidak memiliki struktur jenjang karir yang jelas sehingga sering terdapat beberapa karyawan yang sudah bekerja puluhan tahun memiliki posisi jabatan yang disetarakan dengan karyawan baru. Pemberian motivasi kerja pada PT Surya Madistrindo ARO 2 Singaraja masih belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari keterlibatan karyawan yang rendah dalam usaha peningkatan kinerja perusahaan. Suasana kerja yang masih kurang mendukung untuk menimbulkan semangat kerja karena fasilitas yang kurang memadai, adanya kecemburuan dan miskomunikasi antar karyawan sehingga membuat kondisi kerja tidak kondusif. Bagi karyawan yang memiliki keterampilan dan patut diapresiasi biasanya tidak diberikan penghargaan apapun oleh pihak perusahaan. Perlakuan dari manajemen biasanya merata untuk seluruh karyawan sehingga karyawan yang memiliki potensi merasa tidak adil dan kehilangan semangat dalam bekerja. Permasalahan terkait motivasi kerja menunjukkan supaya perusahaan memperhatikan terkait peningkatan motivasi kerja yang tentunya akan berdampak pada kinerja karyawan.

Menurut Wibowo (2017) apabila kompetensi sosial tinggi dan motivasi kerja karyawan tinggi maka kinerja karyawan akan tinggi. Hal tersebut didukung oleh hasil penelitian dari Via Anggraini (2018) yang menyatakan ada pengaruh signifikan kompetensi sosial terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti apabila kompetensi sosial mengalami peningkatan maka kinerja karyawan akan meningkat. Sedangkan Ary Sutrischastini (2019) membuktikan bahwa motif

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan uraian permasalahan pada latar belakang penelitian di atas, maka diperlukan untuk melaksanakan penelitian mengenai **“Pengaruh Kompetensi Sosial dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Unit Kerja Pemasaran di PT Surya Madistrindo ARO 2 Singaraja”**

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang dapat diajukan dalam penelitian ini merupakan sebagai berikut.

1. Bagaimana pengaruh kompetensi sosial terhadap kinerja karyawan unit kerja pemasaran di PT Surya Madistrindo ARO 2 Singaraja?
2. Bagaimana pengaruh kompetensi sosial terhadap kinerja karyawan unit kerja pemasaran melalui motivasi kerja karyawan di PT Surya Madistrindo ARO 2 Singaraja?
3. Bagaimana pengaruh motivasi kinerja karyawan terhadap kinerja karyawan unit kerja pemasaran di PT Surya Madistrindo ARO 2 Singaraja?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Kompetensi sosial terhadap kinerja karyawan unit kerja pemasaran di PT Surya Madistrindo ARO 2 Singaraja;

2. Kompetensi sosial terhadap kinerja karyawan unit kerja pemasaran melalui motivasi kerja karyawan di PT Surya Madistrindo ARO 2 Singaraja;
3. Motivasi kerja karyawan terhadap kinerja karyawan unit kerja pemasaran di PT Surya Madistrindo ARO 2 Singaraja.

1.4 Manfaat Hasil penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka diperoleh manfaat dari penelitian ini sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam pembelajaran serta pengamplikasian ilmu pengetahuan, terutama yang berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan kompetensi sosial, motivasi kerja, dan kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan saran, informasi, dan pemikiran yang bermanfaat yang mana berkaitan dengan perencanaan strategis dalam meningkatkan kinerja karyawan unit kerja pemasaran di PT. Surya Madistrindo ARO 2 Singaraja.