

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perusahaan sejatinya didirikan dengan tujuan untuk melangsungkan hidup, mempertahankan eksistensinya, memperoleh keuntungan maksimal, dan memiliki *benefit* bagi orang lain. Salah satu jenis perusahaan yang memanfaatkan SDM nya untuk terjun langsung ke lapangan yaitu perusahaan yang memiliki bagian penjualan atau *sales*. Pada era ini perusahaan yang memiliki fokus pada penjualan harus terus berinovasi dalam memperbarui strategi mereka agar tetap relevan pada pasar yang terus berubah, karena setiap perusahaan tentu memiliki tujuan atau target untuk diraih (Agustina, 2024). Untuk dapat mencapai target atau tujuan mereka, maka perusahaan membutuhkan orang-orang yang terlibat didalamnya baik secara individu maupun kelompok mampu melaksanakan pekerjaan dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya dengan baik.

Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor yang berpengaruh besar pada organisasi maupun perusahaan. Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang sangat penting, bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, institusi, hingga perusahaan (Hoke dalam Trisnadewi, 2024). Hasibuan (dalam Agustina, 2024) menyatakan bahwa sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kinerja dalam suatu organisasi maupun perusahaan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memperhatikan karyawan atau SDM-nya agar kinerja mereka tetap optimal

terutama apabila perusahaan tersebut berpacu pada target dan memiliki karyawan yang terjun ke lapangan secara langsung.

Perkembangan populasi di Negara Indonesia khususnya di Pulau Bali menyebabkan permintaan terhadap barang elektronik terus bertambah. Berdasarkan survei yang dilakukan Admitad (dalam Yunianto, 2023) melaporkan bahwa penjualan barang elektronik di Indonesia meningkat hingga 5 persen per tahun 2023, dan juga pengeluaran masyarakat Indonesia untuk membeli produk elektronik meningkat hingga 4 persen di tahun tersebut. Hal tersebut seharusnya membuat perkembangan perusahaan yang berfokus pada penjualan secara barang elektronik tentu akan mengalami tren yang positif. Pertumbuhan ini diharapkan dapat memutar roda perekonomian dan dapat menciptakan peluang karir yang baik bagi masyarakat golongan pekerja, karena seiring dengan meningkatnya permintaan akan barang-barang tersebut maka perusahaan akan membutuhkan lebih banyak tenaga kerja atau SDM di bidang penjualan dan distribusi barang untuk memenuhi permintaan pasar. Oleh karena itu, tren positif ini seharusnya mendorong perusahaan untuk meningkatkan kinerja mereka agar dapat menjangkau target konsumen mereka.

Kinerja merupakan hal yang sangat vital dalam keberlanjutan dan keberhasilan sebuah perusahaan. Kinerja karyawan pada perusahaan dapat diukur dari beberapa indikator diantaranya kualitas kerja, kuantitas kerja, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab (Mangkunegara, 2017). Menurut Siswantara & Heryanda (2022), kinerja karyawan sangatlah penting dalam kesuksesan sebuah perusahaan secara menyeluruh, sehingga pemilik atau *manager* dari perusahaan wajib memantau kinerja karyawannya apakah mampu menyelesaikan pekerjaan

secara efektif dimana mencakup dalam mencapai target yang telah ditetapkan, sekaligus memberikan kontribusi positif terhadap tujuan perusahaan secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting bagi manajemen perusahaan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan mereka, sehingga mereka dapat mengambil langkah strategis untuk mengatasi tiap permasalahan maupun untuk meningkatkan kinerja karyawan mereka.

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh banyak faktor, dimana situasi dan kondisi di setiap lokasi tentu berbeda-beda. Maka dari itu penting untuk mengetahui tentang apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran secara umum. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh variabel kompensasi, pengawasan, dan beban kerja (Dewi dkk, 2023). Fitri, dkk (2023) menyatakan kinerja dipengaruhi oleh pelatihan kerja, kompensasi. Lestari & Febrian (2024) menyatakan kinerja karyawan dipengaruhi oleh disiplin kerja, motivasi, kompensasi. Faiza & Suhardi (2022) menyatakan kinerja karyawan dipengaruhi oleh variabel kompetensi, motivasi kerja, *organizational citizenship behavior* (OCB). Arifin, dkk (2024) menyatakan kinerja karyawan juga dipengaruhi variabel kompensasi, kompetensi, dan konflik kerja. Nurhasanah, dkk (2022) menyatakan kinerja karyawan dipengaruhi oleh etika kerja, budaya organisasi, beban kerja. Winoto & Perkasa (2024) menyatakan kinerja karyawan dipengaruhi oleh beban kerja, stres kerja, dan lingkungan kerja. Putri, dkk (2022) menyatakan kinerja dipengaruhi oleh komunikasi internal, beban kerja, dan motivasi kerja. Lestari, dkk (2020) menyatakan kinerja karyawan dipengaruhi oleh stres kerja, konflik kerja, dan beban kerja. Jadi, dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan secara umum diantaranya

kompensasi, beban kerja, pengawasan, pelatihan kerja, disiplin kerja, motivasi kerja, *organizational citizenship behavior* (OCB), kompetensi, konflik kerja, etika kerja, budaya organisasi, stres kerja, lingkungan kerja, komunikasi internal. Dalam penelitian ini, peneliti berfokus pada penggunaan variabel kompensasi dan beban kerja. Hal tersebut karena, variabel kompensasi memiliki pengaruh dominan dan signifikan pada penelitian Fitri, dkk (2023), selain itu pada penelitian Lestari, dkk (2020) variabel beban kerja memiliki pengaruh paling dominan dan signifikan.

Pemberian kompensasi yang layak sangatlah penting bagi karyawan serta perusahaan. Menurut Hasibuan (2010), kompensasi merupakan semua pendapatan dalam bentuk uang, dan juga barang langsung maupun tidak langsung yang diberikan oleh perusahaan dan diterima karyawan sebagai imbalan atas balas jasa. Dalam ruang lingkup sebuah perusahaan, pemberian kompensasi yang baik diharapkan dapat membuat karyawannya bersedia bekerja dan menjalankan tugas dengan maksimal. Oleh karena itu, dengan pemberian kompensasi yang layak maka dapat mempengaruhi kinerja karyawannya, hal tersebut sejalan dengan penelitian Sherina, dkk (2024) menyatakan besar kecilnya kompensasi dapat mempengaruhi beberapa hal salah satunya kinerja karyawan. Sehingga, pemberian kompensasi yang layak seharusnya berdampak positif terhadap kinerja karyawan.

Penelitian lain tentang variabel kompensasi terhadap kinerja yang dilakukan oleh Fitri, dkk (2023) pada Dinas Pemadam Kebakaran menyatakan bahwa variabel kompensasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian lain oleh Lestari dan Febrian (2024) pada karyawan perusahaan PT. Billy Indonesia menyatakan bahwa kompensasi secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Namun, penelitian lainnya oleh

Arifin, dkk (2023) pada PT. Karina Jakarta Utara menyatakan bahwa kompensasi secara parsial tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Serta penelitian oleh Faiza & Suhardi (2022) pada perusahaan PT. Techmicron menyatakan bahwa kompensasi secara parsial memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Beban kerja merupakan hal yang harus diperhatikan oleh manajemen perusahaan, karena dapat mendongkrak kinerja karyawan (Fauzi dalam Putri dkk, 2023). Beban kerja seharusnya mempunyai dampak yang negatif pada kinerja karyawan, hal tersebut terbukti dalam temuan penelitian Nu'em & Sitohang (2024) yang menyatakan peningkatan beban kerja akan mempengaruhi kinerja karyawannya. Dalam ruang lingkup perusahaan, jika karyawannya mampu mencapai target dan menyesuaikan diri dengan berbagai tantangan dalam pekerjaannya, maka pekerjaan tersebut tidak menjadi beban, namun sebaliknya apabila karyawannya gagal mencapai apa yang ditetapkan oleh perusahaan, maka pekerjaan tersebut akan menjadi beban (Putri dkk, 2023). Oleh karena itu, diperlukannya manajemen pengelolaan beban kerja dengan baik untuk mencapai keseimbangan antara tuntutan/target kerja dengan kapasitas karyawannya. Sehingga dengan pengelolaan beban kerja yang baik maka karyawan tidak akan merasa terbebani dan tidak akan menyebabkan penurunan kinerja karyawan.

Penelitian lain tentang variabel beban kerja terhadap kinerja yang dilakukan oleh Putri, dkk (2022) pada PT. Pertamina Persero menyatakan bahwa beban kerja secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian lain oleh Lestari, dkk (2020) pada Perumda menyatakan bahwa beban kerja secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan pada kinerja karyawan.

Namun terdapat perbedaan hasil penelitian oleh Nurhasanah, dkk (2022) pada PT. Perkebunan Nusantara menyatakan sebaliknya bahwa beban kerja secara parsial berdampak positif terhadap kinerja karyawan. Serta pada penelitian Winoto & Perkasa (2024) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ini dilakukan pada salah satu perusahaan yang berlokasi di Kota Singaraja yaitu CV. Sari Bhuana *Cash & Credit* dimana perusahaan ini bergerak di bidang penjualan barang elektronik dan furnitur secara langsung kepada konsumen dengan memanfaatkan sumber daya manusia (SDM) atau karyawan sebagai tenaga penjual (*sales*). Perusahaan ini menerapkan sistem pemasaran *door-to-door* atau langsung mendatangi konsumen dari alamat ke alamat. Perusahaan ini telah berdiri sejak bulan Oktober tahun 2009 dan saat ini telah memiliki tiga cabang lainnya yang tersebar di wilayah Negara, Mengwi, dan Klungkung. Struktur organisasi perusahaan terdiri dibagi menjadi dua bagian utama, yaitu bagian staf dan bagian penjualan. Bagian penjualan menjadi bagian yang sangat penting dan strategis dalam operasional perusahaan karena memiliki peran sebagai ujung tombak dalam menjangkau calon konsumen. SDM pada bagian ini dituntut untuk mampu menjalankan berbagai strategi penjualan yang telah ditetapkan oleh perusahaan guna mencapai target yang ditetapkan. Oleh karena itu, kinerja karyawan pada bagian penjualan sangat perlu diperhatikan secara serius untuk menjaga keberlangsungan dan pertumbuhan perusahaan.

Tabel 1.1  
Data Kinerja Karyawan Bagian Penjualan di  
CV. Sari Bhuana *Cash & Credit* Singaraja Tahun 2024

| No. | Bulan     | Target      | Realisasi   | %     | Kategori       |
|-----|-----------|-------------|-------------|-------|----------------|
| 1   | Januari   | 610.000.000 | 614.874.541 | 100,8 | Tercapai       |
| 2   | Februari  | 610.000.000 | 560.566.115 | 91,9  | Belum tercapai |
| 3   | Maret     | 610.000.000 | 616.010.359 | 101   | Tercapai       |
| 4   | April     | 610.000.000 | 610.988.523 | 100,2 | Tercapai       |
| 5   | Mei       | 610.000.000 | 565.031.298 | 92,6  | Belum tercapai |
| 6   | Juni      | 610.000.000 | 579.891.590 | 95,1  | Belum tercapai |
| 7   | Juli      | 610.000.000 | 567.323.738 | 93    | Belum tercapai |
| 8   | Agustus   | 610.000.000 | 532.230.091 | 87,6  | Belum tercapai |
| 9   | September | 610.000.000 | 541.092.570 | 88,7  | Belum tercapai |

Sumber: Data Penjualan CV. Sari Bhuana Cash & Credit Singaraja, Data Diolah, 2024 (Lampiran 03).

Berdasarkan data kinerja karyawan bagian penjualan yang diperoleh pada Tabel 1.1, dapat dilihat bahwa kinerja karyawan pada bagian penjualan di CV. Sari Bhuana *Cash & Credit* Singaraja pada periode 9 bulan terakhir per tahun 2024 belum berjalan dengan optimal dimana karyawan belum memenuhi target sebanyak 6 bulan serta 5 bulan terakhir secara berturut-turut terhitung sejak bulan oktober saat melakukan observasi. Selain itu, dapat dilihat bahwa sejak awal tahun hanya 3 bulan saja karyawan dapat memenuhi target penjualan diantaranya di bulan Januari, Maret, dan April. Ketidakcapaian target yang terjadi ini menunjukkan adanya fenomena permasalahan kinerja karyawan di bagian penjualan, namun penting untuk mengetahui informasi lain yang terjadi di lapangan.

Berdasarkan observasi awal di CV. Sari Bhuana *Cash & Credit* Singaraja yang dilakukan dengan metode pengamatan dan wawancara secara singkat bersama beberapa karyawan *sales* pada tanggal 19 Oktober 2024, terlihat beberapa karyawan

ketika mereka ditanyakan topik mengenai spesifikasi dan lamanya garansi dari sebuah produk elektronik yang dijual, mereka masih melihat catatan dan berdiskusi antar *sales*. Selain itu, ketika karyawan ditanyakan mengenai harga dari suatu barang, karyawan masih melihat buku *list* harga yang dibawanya. Hal tersebut mencerminkan kurang optimalnya pemahaman serta penguasaan informasi suatu produk yang menjadi indikasi permasalahan pada kualitas kerja. Segi kuantitas kerja dapat dilihat berdasarkan data kinerja bagian penjualan bahwa karyawan di CV. Sari Bhuana *Cash & Credit* Singaraja belum mencapai beberapa target penjualan di tiap bulan yang ditetapkan. Segi pelaksanaan tugas, dikarenakan mereka masih melihat keterangan brosur dan berdiskusi ketika ditanyakan topik mengenai spesifikasi serta lamanya garansi dari suatu produk elektronik, maka hal tersebut memakan waktu lebih lama dibanding jika mereka sudah menguasainya, sehingga dikatakan belum efisien secara pelaksanaan dan waktu. Segi tanggung jawab, berdasarkan pengakuan dari salah satu karyawan dimana masih ada keterlambatan karyawan menghadiri *briefing* di pagi hari, hal tersebut mencerminkan kurangnya tanggung jawab dan secara tidak langsung menyebabkan mereka kurang mendapat informasi dari kegiatan *briefing* yang dilaksanakan. Sehingga berdasarkan fenomena ketidaktercapaian target serta beberapa permasalahan yang ada di lapangan menunjukkan adanya tantangan dalam perbaikan kinerja karyawan penjualan dan diperlukan tindakan evaluasi dari pihak manajemen perusahaan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di perusahaan tersebut.

Berdasarkan uraian-uraian di atas dapat diketahui bahwa terdapat penurunan kinerja berdasarkan data dan fenomena di lapangan serta adanya perbedaan hasil

penelitian, dimana terdapat penelitian yang menunjukkan hasil yang positif dan negatif di pengaruh parsial antara variabel kompensasi dan beban kerja terhadap variabel kinerja karyawan. Maka dari itu, diperlukan pengkajian kembali mengenai hubungan variabel kompensasi dan beban kerja terhadap kinerja karyawan untuk mengkaji variabel tersebut di CV. Sari Bhuana *Cash & Credit* Singaraja. Sehingga berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik meneliti dengan menggunakan judul **“Pengaruh Kompensasi dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di CV. Sari Bhuana *Cash & Credit* Singaraja”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dipaparkan, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah penelitian pada CV. Sari Bhuana *Cash & Credit* Singaraja yaitu sebagai berikut.

- 1) Kinerja karyawan di bagian penjualan belum optimal dimana belum mencapai target pada 5 bulan terakhir.
- 2) Berdasarkan observasi langsung menunjukan beberapa permasalahan dari segi kualitas, kuantitas, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab pada beberapa karyawan.
- 3) Terdapat perbedaan hasil penelitian terdahulu yang meneliti terkait pengaruh variabel kompensasi dan beban kerja terhadap kinerja karyawan.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan, maka peneliti hanya meneliti di ruang lingkup perusahaan CV. Sari Bhuana *Cash & Credit*

Singaraja dan meneliti mengenai variabel kompensasi dan beban kerja sebagai variabel bebas, dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat.

#### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, identifikasi dan pembatasan masalah, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut.

- 1) Bagaimana pengaruh kompensasi dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada CV. Sari Bhuana *Cash & Credit* Singaraja.
- 2) Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan pada CV. Sari Bhuana *Cash & Credit* Singaraja.
- 3) Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada CV. Sari Bhuana *Cash & Credit* Singaraja.

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis dan menguji tentang hal-hal berikut.

- 1) Menguji pengaruh kompensasi dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada CV. Sari Bhuana *Cash & Credit* Singaraja.
- 2) Menguji pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan pada CV. Sari Bhuana *Cash & Credit* Singaraja.
- 3) Menguji pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada CV. Sari Bhuana *Cash & Credit* Singaraja.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

### 1) Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan yang memperdalam pemahaman tentang ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia (SDM) yang terkait dengan variabel kompensasi dan variabel beban kerja terhadap kinerja karyawan di perusahaan tersebut.

### 2) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan informasi yang dapat dijadikan referensi dalam mengelola sumber daya manusia (SDM), sehingga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan atau masukan untuk menentukan kebijakan mengenai kompensasi, beban kerja, dan kinerja karyawan.

