

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan ekonomi mempunyai dampak positif dalam segala bidang. Dampak positif tersebut akan memacu kemajuan dunia industri, perdagangan dan jasa baik secara langsung maupun tidak langsung. Kondisi tersebut menuntut perusahaan harus mampu bersaing sehingga mendapatkan perhatian dari para konsumen, supaya perusahaan dapat bertahan dan berkembang dalam jangka panjang. Perusahaan harus mampu menghasilkan produk yang memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga mencapai sasaran peningkatan penjualan yang diperlukan tenaga penjual dengan kinerja tinggi.

Industri minuman teh merupakan salah satu sub sektor industri pengolahan non migas yang sangat potensial untuk dikembangkan. Salah satu pelopor industri the terbesar di Indonesia adalah PT Sinar Sosro dengan merek produknya 'Teh Botol Sosro', dalam menjangkau konsumen Teh Botol Sosro secara nasional dengan membentuk Kantor Penjualan Wilayah (KPW). Salah satu kegiatan utama yang dilakukan setiap KPW adalah menangani kegiatan promosi media lini bawah, setiap KPW berupa penyesuaian strategi promosi di masing-masing wilayah. Karena dibutuhkan suatu penelitian yang dapat menghasilkan strategi promosi yang sesuai untuk dijalankan dan di prioritaskan dalam upaya peningkatan penjualan (Cita Ariani Ashadi, 2011).

Kinerja tenaga penjualan merupakan kegiatan yang dihasilkan dalam usaha memasarkan produk atau jasa yang dimilikinya kepada masyarakat atau

konsumen yang membutuhkan. Hasil penjualan merupakan sumber pendapatan bagi perusahaan yang akan mendukung kegiatan operasional dimana kegiatan penjualan adalah yang terpenting diantara berbagai macam aktifitas yang ada dalam perusahaan oleh sebab itu aktifitas penjualan memerlukan penanganan yang serius demi tercapainya kinerja tenaga penjualan yang baik.

Kegiatan penjualan dilakukan setelah kegiatan awal perusahaan dilakukannya itu kegiatan pembelian dan kegiatan proses produksi. Kegiatan penjualan harus direncanakan dan dilaksanakan sebaik-baiknya meliputi :waktu, jumlah, kualitas serta kebijakan-kebijakan perusahaan lainnya. Manajer yang baik memerlukan pengendalian yang efektif yang bertujuan untuk memastikan bahwa kegiatan yang direncanakan. Seperti diketahui penjualan merupakan suatu kegiatan yang tidak terlepas dalam suatu perusahaan industry oleh karena manajemen perusahaan berkewajiban mengendalikan kegiatan penjualan. Pengendalian dilaksanakan bukan hanya untuk mencari kesalahan-kesalahan, tetapi berusaha untuk menghindari terjadinya kesalahan-kesalahan serta memperbaikinya. Perusahaan-perusahaan yang cukup besar manajer tidak dapat mengawasi secara langsung kegiatan perusahaannya untuk itu manajer dalam melaksanakan tugas sehari-hari memerlukan adanya informasi-informasi, baik informasi yang menyangkut data *financial* maupun data *nonfinancial*.

Kinerja penjualan yang efektif digambarkan sebagai evaluasi keseluruhan hasil penjualan perusahaan yang biasanya diukur melalui beberapa indikator. Volume penjualan total, porsi pasar, *cost*, ROA, kontribusi profit dan kepuasan pelanggan. Kualitas tenaga penjualan dan kinerja merupakan kunci persoalan

dalam manajemen tenaga penjualan dan harus menjadi prioritas perhatian bagi para manajer penjualan serta bertanggung jawab untuk mengimplementasikan strategi penjualan untuk mencapai efektivitas penjualan (Ahmad dan Kitchen, 2008).

Sedangkan pengertian efektifitas itu sendiri seperti yang diungkapkan oleh (Siagian, 2008:34) mendefinisi pengertian efektifitas sebagai berikut : “Efektifitas adalah kemampuan untuk menentukan tujuan yang memadai melakukan hal yang tepat”. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa efektifitas adalah ukuran keberhasilan dalam pelaksanaan kerja terhadap waktu yang dibutuhkan dengan tujuannya dalam pelaksanaan kerja juga sebagai hubungan antara keluaran suatu pusat pertanggungjawaban dengan sasaran yang ingin dicapai.

Feinberg dan Kennedy (2008) yang menyatakan bahwa para eksekutif dan peneliti percaya pada perusahaan penjualan yang bertanggungjawab mengenai implementasi strategi bisnis dan pemasaran yang berdampak pada efektifitas penjualan. Efektifitas penjualan merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan dengan cara meningkatkan kuantitas penjualan dengan melihat kemampuan perusahaan menyalurkan barang, kebijakan serta strategi yang ditetapkan perusahaan, Oleh karenanya manajemen perusahaan harus mempertimbangkan kerjasama dalam menunjang efektifitas penjualan untuk mengupayakan kepuasan pelanggan. Konstruksi orientasi strategis perusahaan terdiri atas nilai bagi pelanggan dalam lingkup pasar suatu produk.

Penelitian yang dilakukan oleh Suhermini pada tahun 2010 “Efektivitas Penjualan Perusahaan Penerbitan dan Kinerja Tenaga Penjualan”, menghasilkan

temuan penelitian bahwa efektivitas penjualan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga penjualan.

Pelatihan (*Training*) menurut Mangkunegara (2013) adalah suatu proses pendidikan jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisir dimana pegawai non-manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam ujian terbatas dan istilah ini lebih ditujukan untuk pegawai pelaksana. Pengembangan (*Development*) menurut Sikula dalam Mangkunegara (2013) adalah suatu proses pendidikan jangka panjang yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisir dimana pegawai manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan yang umum dan istilah *development* di tujukan untuk pegawai tingkat manajemen.

Training and Development pada sebuah perusahaan sangat erat hubungannya dengan hasil kinerja dari SDM tersebut. Menurut Praptono (2013) program pengembangan SDM harus dilakukan karena tuntutan akan kualitas dan kuantitas kinerja karyawan. Tuntutan terjadi karena perkembangan masyarakat yang sangat dengan harapan kinerja dan prestasi mereka menjadi semakin baik dan pengembangan yang butuh dilakukan dapat dilakukan secara utuh dan menyeluruh. Orientasi kinerja berhubungan positif dan erat sekali dengan kinerja tenaga penjualan.

Penelitian yang dilakukan oleh Freddie Yeremania Christanto dan Thomas Santoso pada tahun 2014 dengan judul “Analisis Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di PT Wahana Kosmetika Indonesia”, menghasilkan temuan bahwa *Training and Development* memiliki orientasi

peningkatan kualitas kinerja tenaga penjual dan berpengaruh positif terhadap kinerja tenaga penjualan.

Faktor lainnya adalah Kesejahteraan Karyawan dimana perusahaan dan pekerja pada hakekatnya saling membutuhkan, pekerja adalah asset perusahaan karena tanpa adanya sumber daya manusia maka perusahaan tidak akan bisa berjalan, begitu juga pekerja tidak dapat menunjang kesejahteraan hidupnya tanpa adanya perusahaan sebagai tempat mencari nafkah sekaligus implementasi dari disiplin ilmu yang mereka miliki sendiri. Maka karyawan harus diperhatikan kesejahteraannya jangan hanya dituntut kewajibannya saja dengan berbagai macam beban pekerjaan begitu pula dengan pekerja yang hanya menuntukan mereka tetapi pekerjaan dan tanggung jawab sebagai pekerja tidak diselesaikan. Namun masih ada perusahaan yang kurang memperhatikan pekerjaannya sehingga pekerja menjadi kehilangan motivasi, malas dan terkesan tidak baik hasil pekerjaannya. Sehingga mereka beranggapan bahwa sekeras apapun mereka bekerja perusahaan tidak mempedulikan mereka, apalagi untuk memberikan kesejahteraan dan imbalan yang layak untuk mereka.

Untuk mencegah terjadinya tindakan pekerja yang tidak diinginkan oleh perusahaan, maka tugas manajemen perusahaan yang harus memenuhi tuntutan pekerja dengan memberikan kesejahteraan yang adil dan bijaksana, semua itu dilakukan demi terciptanya kesejahteraan pekerja dan kesejahteraan perusahaan.

Manusia selalu berusaha mempertahankan eksistensinya di dunia dengan bekerja untuk memperoleh nafkah guna membiayain segala kepentingan hidupnya. Penilaian kinerja memberikan umpan balik kepada karyawan dengan

tujuan memberikan motivasi untuk menghilangkan kemerosotan kinerja atau agar kinerjanya lebih baik (Harsuko Riniwati, 2011:55) .manusia hidup perlu bekerja ,karena dengan bekerja manusia akan memperoleh upah. Upah dapat digunakan untuk mencapai semua kebutuhannya yang banyak dan bermacam-macam. Dari uraian tersebut dapat dilihat bahwa setiap pekerja mempunyai kebutuhan tertentu dan mengharapkan kepuasan dari hasil pekerjaannya. Dalam hal ini kegiatan para pekerja yang bekerja di perusahaan industri untuk menghasilkan produk bernilai ekonomi, merupakan salah satu bidang kegiatan ekonomi, yaitu terdiri dari industry besar, industri sedang dan industri kecil.

Pekerja, pengusaha, pemerintah dan masyarakat pada umumnya sama-sama memiliki kepentingan atas sistem kebijaksanaan pengupahan, Kebijakan pengupahan dan penggajian , disamping harus memperhatikan produktivitas tenaga kerja dan pertumbuhan produksi, perludiarahkan pula pada peningkatan kesejahteraan dan peningkatan daya beli penerima upah dan gaji rendah. Upah merupakan pembayaran yang tidak terikat pada waktu, dapat diberikan secara harian, mingguan, atau bulanan. Upah pada umumnya setelah karyawan menyelesaikan pekerjaannya (Gaol, 2014:315).

Penelitian yang dilakukan oleh Krisnarini,2008 dengan judul “Analisa Upah dan Kesejahteraan Pekerja Industri Kecil Menengah Pakaian Jeans XYZ di Pondok Aren, Tangerang” menghasilkan temuan penelitian bahwa kesejahteraan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga penjualan.

Dengan latar belakang yang dikemukakan diatas maka penelitian ini mengambil judul “**Pengaruh Efektivitas Penjualan, *Training & Development,***

dan Kesejahteraan Karyawan Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan” (Studi pada Petugas Pemasar PT. Sinar Sosro Semarang).

1.2 Permasalahan

Permasalahan penelitian ini adalah apakah Efektivitas Penjualan, *Training & Development* dan Kesejahteraan Karyawan memiliki pengaruhnya terhadap Kinerja Tenaga Penjualan. Efektivitas Penjualan mengukur kinerja tenaga penjual untuk mencapai tujuan yang telah dibuat dengan menilai efektivitas atas aktivitas yang terjadi dalam perusahaan. *Training & Development* disini lebih menunjukkan apa saja bentuk pelatihan dan pengembangan juga manfaatnya bagi tenaga penjualan untuk penilaian dalam kinerja tenaga penjualan. Kesejahteraan Karyawan tentunya menjadi tuntutan bagi banyak orang dimana perlu diketahui untuk pengaruhnya dalam kinerja yang nantinya akan berdampak pada kinerja tenaga penjualan.

1.3 Rumusan Masalah

Atas dasar latar belakang diatas dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Efektivitas Penjualan memiliki pengaruh terhadap Kinerja Tenaga Penjual pada PT. Sinar Sosro di Kota Semarang.
2. Bagaimana *Training & Development* memiliki pengaruh terhadap Kinerja Tenaga Penjual pada PT. Sinar Sosro di Kota Semarang.
3. Bagaimana Kesejahteraan Karyawan memiliki pengaruh terhadap Kinerja Tenaga Penjual pada PT. Sinar Sosro di Kota Semarang.

4. Bagaimana Efektivitas Penjualan, *Training & Development*, dan Kesejahteraan Karyawan terhadap Kinerja Tenaga Penjual PT. Sinar Sosro Semarang.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah :

1. Menganalisis variabel-variabel Efektivitas Penjualan, *Training & Development* dan Kesejahteraan Karyawan yang mempengaruhi Kinerja Tenaga Penjual pada PT. Sinar Sosro Semarang..
2. Seberapa besar variabel independen berpengaruh terhadap Kinerja Tenaga Penjual pada PT. Sinar Sosro Semarang.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan pemikiran terhadap HRD (*Human Resource Development*) dalam membuat kebijakan-kebijakan yang tepat guna meningkatkan profit perusahaan.
2. Sebagai sumbang saran terhadap pimpinan-pimpinan perusahaan dalam rangka membangun hubungan yang baik dengan karyawan demi keharmonisan perusahaan dan keberlangsungan perusahaan.
3. Menyuarakan hak-hak kaum pekerja predikat UMR.
4. Sebagai bahan referensi studi bagi peneliti selanjutnya tentang kinerja tenaga penjual.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini terbagi menjadi lima bab yang tersusun sebagai berikut :

BAB 1 Pendahuluan, merupakan bagian yang berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka, merupakan telaah pustaka yang berisikan landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis yang digunakan.

BAB III Metode Penelitian, merupakan bagian yang berisikan mengenai metode yang digunakan, metode pengumpulan data, metode analisis data, lokasi penelitian, pendekatan yang digunakan dalam penelitian, identifikasi dan definisi operasional variabel, jenis dan sumber data, prosedur pengumpulan data dan uji statistik yang digunakan.

BAB IV Hasil dan Pembahasan, merupakan bagian yang berisikan hasil dan analisis data dimana bagian ini akan menjawab permasalahan yang diangkat berdasarkan hasil pengolahan data dan teori yang relevan.

BAB V Penutup, merupakan bab terakhir yang berisikan kesimpulan dan saran.