

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka menghadapi kondisi masyarakat seperti sekarang, seringkali ditemukan beberapa masalah yang menyebabkan banyak perusahaan mengalami kegagalan, baik yang disebabkan oleh ketidakmampuan beradaptasi dengan kemajuan teknologi maupun yang disebabkan oleh kurang baiknya hasil kerja dari sumber daya manusia yang ada pada perusahaan tersebut, padahal harus diakui manusia adalah faktor penting yang turut menentukan keberhasilan suatu perusahaan. Oleh karena itu, keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi sangat ditentukan oleh kegiatan pendayagunaan sumber daya manusia yaitu orang-orang yang menyediakan tenaga, bakat kreativitas dan semangat bagi perusahaan serta memegang peranan penting dalam fungsi operasional perusahaan.

Tingkat kompetisi yang tinggi memacu setiap perusahaan untuk mempertahankan kelangsungan hidup organisasinya. Dengan demikian maka perusahaan dapat terus berjalan dan memenuhi kebutuhan para anggota organisasi dan kebutuhan konsumen. Perusahaan dapat bersaing dengan keunggulan yang dimilikinya. Keunggulan yang dimiliki perusahaan berasal dari faktor produksi perusahaan yaitu material, mesin, sumber daya manusia, modal dan lain-lain. Diantara beberapa faktor tersebut, Sumber Daya Manusia adalah salah satu yang perlu mendapat perhatian khusus.

Implikasi dari penelitian ini adalah kinerja karyawan harus ditingkatkan, terutama dalam hal pekerjaan harus sesuai dengan standar, pekerjaan harus mencapai target, kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan dan sikap kerjasama karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan. Disiplin dalam kerja juga harus ditingkatkan terutama dalam hal tanggung jawab atas pekerjaan dan memelihara suasana kerja yang baik dalam melaksanakan pekerjaan.

Pemasaran suatu produk memerlukan beberapa aktifitas yang melibatkan berbagai sumber daya. Sebagai fenomena yang berkembang saat ini, dalam pemasaran terdapat suatu bagian yang memiliki keterkaitan langsung dengan konsumen, yaitu pada bagian *sales product*. Sebagai tenaga *sales product*, saat ini terdapat bagian pemasaran yang menawarkan produk maupun *sample product*. Bagian ini biasanya dikenal sebagai *sales promotion*, dan karena adanya karakter gender maka terdapat *sales promotion girls* dan *sales promotion boys*. Pada penelitian ini akan dilakukan suatu analisis terhadap *sales promotion girls* di sebuah perusahaan provider.

Pengertian *sales promotion girls* dapat dilihat melalui berbagai aspek. Secara penggunaan bahasa, menurut Poerwodarminto (1987:198) “*sales promotion girls* merupakan suatu profesi yang bergerak dalam pemasaran atau promosi suatu produk”. Profesi ini biasanya menggunakan wanita yang mempunyai karakter fisik yang menarik sebagai usaha untuk menarik perhatian konsumen.

Menurut Carter (1999:37) “kebutuhan perusahaan terhadap tenaga *sales promotion girls* disesuaikan dengan karakteristik suatu produk yang akan

dipasarkan”. Promosi produk untuk kebutuhan sehari-hari biasanya menggunakan tenaga sales promotion girls dengan kriteria yang dimungkinkan lebih rendah dibandingkan dengan sales promotion girls untuk produk semisal produk lux seperti halnya otomotif ataupun provider selular. Dengan demikian, pemilihan penggunaan tenaga *sales promotion girl* dapat dilakukan berdasarkan pertimbangan produk yang akan dipromosikan. Kesesuaian antara produk yang dipromosikan dengan kualifikasi *sales promotion girls* memungkinkan akan meningkatkan daya tarik konsumen pada produk yang dipromosikan. Keberadaan karakter fisik seorang *sales promotion girl* tersebut, secara fungsional dapat mengangkat citra produk, terutama produk konsumsi langsung.

Sedangkan Pengertian *sales promotion girl* ditinjau dari sistem pemasaran, Nitisemito (2001:53) berpendapat bahwa sebagai salah satu pendukung pemasaran suatu produk maka diperlukan tenaga promosi suatu produk sehingga mampu menarik konsumen. Selanjutnya, dengan kemampuan berpromosi yang dimiliki seorang SPG akan mampu memberikan berbagai informasi yang berkaitan dengan produk.

Retnasih (2001:23) menyatakan bahwa *sales promotion girl* adalah seorang perempuan yang direkrut oleh perusahaan untuk mempromosikan produk. Pendapat ini melihat keberadaan *sales promotion girls* dari fungsinya yaitu sebagai pihak presenter dari suatu produk. Lebih lanjut pendapat ini mengilustrasikan bahwa tugas utama dari *sales promotion girls* adalah promosi produk, pada umumnya status *sales promotion girls* adalah karyawan

kontrak. Mereka dikontrak dalam kurun waktu tertentu untuk mempromosikan produk.

Sedangkan Martoyo (2000) menyatakan.

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja atau prestasi kerja karyawan antara lain : motivasi, kepuasan kerja, tingkat stress (*role stress*), kondisi fisik, pekerjaan, sistem kompensasi dan aspek-aspek ekonomi. Kinerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor baik itu dari dalam maupun dari luar karyawan itu sendiri.

Faktor dari dalam (*internal*) dapat berupa kebanggaan pekerja atas pekerjaannya, hasrat untuk maju atau berkarier, perasaan telah diperlakukan dengan baik, kemampuan untuk bergaul dengan kawan sekerja dan kesadaran akan tanggung jawab pekerjaan. Sedangkan faktor dari luar (*external*) pegawai itu sendiri dapat berupa komunikasi yang terjalin, kompensasi yang diterima, kesempatan untuk berkarir, serta penempatan sesuai dengan kemampuannya.

Penelitian ini berfokus pada salah satu faktor-faktor di atas, yaitu *role stress*. Dalam bekerja hampir setiap orang mempunyai stress yang berkaitan dengan pekerjaan mereka.

Gibson (1996) menyatakan bahwa.

Stres kerja adalah suatu tanggapan penyesuaian yang timbul karena adanya perbedaan karakter tiap individu dan suatu proses psikologis yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan dari luar (lingkungan), situasi, atau peristiwa yang menimbulkan dampak psikologis serta fisik pada seseorang.

Stres kerja dapat pula didefinisikan sebagai akumulasi stressor (pembangkit stress), situasi kerja yang dianggap penuh tekanan bagi sebagian besar orang (Ross dan Altamaier, 1994).

Dalam kehidupan sehari-hari stres dapat diartikan sebagai sesuatu yang membuat orang mengalami tekanan mental atau beban kehidupan, suatu kekuatan mendesak atau mencekam yang menimbulkan ketegangan, mengganggu keseimbangan karena masalah atau tuntutan penyesuaian diri. Menurut Fawzi (2001:394) “perhatian terhadap masalah stres harus dibedakan atas jenisnya yaitu stres yang disebut eustres (yang berdampak positif) dan distress (yang berdampak negatif)”. Stres yang berdampak positif dapat menjadi sesuatu yang menyenangkan karena dapat memberikan semacam rangsangan dan motivasi untuk memecahkan suatu masalah, sehingga dapat mencapai hasil yang optimal. Sedangkan yang berdampak negatif dapat menimbulkan berbagai kerugian bagi manusia seperti terganggunya kesehatan, kehidupan, penampilan, tingkah laku, dan sikap.

Untuk dapat mengikuti segala perkembangan yang ada dan tercapainya tujuan suatu perusahaan maka perlu adanya suatu motivasi agar pegawai mampu bekerja dengan baik, sebagai antisipasi dari timbulnya stres di dalam lingkungan kerja. Dan salah satu motivasi itu adalah dengan memenuhi keinginan-keinginan pegawai antara lain: gaji atau upah yang baik, pekerjaan yang aman, suasana kerja yang kondusif, penghargaan terhadap pekerjaan yang dilakukan, pimpinan yang adil dan bijaksana, pengarahan dan perintah yang wajar, organisasi atau tempat kerja yang dihargai masyarakat atau dengan mengupayakan insentif yang besarnya proporsional dan juga bersifat progresif yang artinya sesuai dengan jenjang karir, karena insentif

sangat diperlukan untuk memacu kinerja para pegawai agar selalu berada pada tingkat tertinggi (optimal) sesuai kemampuan masing-masing.

Perusahaan tidak mungkin terlepas dari tenaga kerja manusia, walaupun aktivitas perusahaan itu telah mempunyai modal yang cukup besar dan teknologi modern, sebab bagaimanapun majunya teknologi tanpa ditunjang oleh manusia sebagai sumber dayanya maka tujuan perusahaan tidak akan tercapai, dengan demikian maka sumber daya manusia sangat penting untuk diberikan arahan dan bimbingan dari manajemen perusahaan pada umumnya dan manajemen sumber daya manusia pada khususnya.

Akhir-akhir ini tampak suatu fenomena administratif pada tingkat yang belum pernah terlihat sebelumnya, yaitu semakin besarnya perhatian banyak pihak terhadap pentingnya manajemen sumber daya manusia. Perencanaan sumber daya manusia yang menjadi fokus perhatian ialah langkah-langkah tertentu yang diambil oleh manajemen guna menjamin bahwa bagi organisasi tersedia tenaga kerja yang tepat untuk menduduki berbagai kedudukan, jabatan, dan pekerjaan yang tepat pada waktu yang tepat, kesemuanya dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran yang telah dan akan ditetapkan.

Ada beberapa hal menarik yang dapat dianalisis dari profesi SPG ini. Salah satunya yang berkaitan dengan penelitian ini adalah beberapa kenyataan bahwa di balik senyum cantik dan keahlian marketing yang dimiliki oleh para SPG, mereka juga terkadang mengalami kendala dalam pekerjaannya. Kebanyakan adalah pemberian gaji yang masih belum sesuai dengan

pekerjaan mereka. Sering sekali mereka mengeluhkan gaji yang masih minim, sedangkan pekerjaan mereka bisa terbilang cukup melelahkan.

Lingkungan kerja juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja para SPG. Sistem kerja, pembagian jam kerja, lokasi, serta *partner* kerja adalah beberapa yang termasuk ke dalam lingkungan kerja di sekitar mereka. Apabila semua hal tersebut berjalan dengan baik, maka kinerja atau *sales person performance* para SPG akan menghasilkan kontribusi yang baik pula.

Jelaslah bahwa manajemen sumber daya manusia adalah merupakan unsur terpenting dalam setiap dan semua organisasi. Semakin meningkatnya produktivitas akan semakin menguntungkan bagi perusahaan maupun karyawan dan akan semakin meningkatkan keunggulan perusahaan dalam bersaing dalam industri.

Dari beberapa definisi dan uraian di atas dapat dilihat bahwa stres kerja memberikan pengaruh yang sangat besar pada kondisi psikologis maupun fungsi fisiologisnya, tetapi stres pada taraf tertentu dapat menjadi motivasi yang mendorong seseorang untuk maju dan berkembang. Semua orang tidak akan bereaksi sama terhadap suatu stressor karena respon seseorang terhadap stressor sangat dipengaruhi oleh ambang stres yang dimilikinya dan beberapa faktor lainnya. Jadi dapat disimpulkan bahwa untuk mendapatkan keunggulan dalam sumber daya manusianya, yang berarti juga keunggulan bagi perusahaan, maka perusahaan harus mampu meningkatkan produktivitas sumber daya manusia yang dimilikinya.

Adanya pola hubungan antara *role stress* atau stres dalam lingkungan kerja terhadap *performance* karyawan pada perusahaan inilah, maka dibuat penelitian dengan judul **“Pengaruh Role Stress dan Job Satisfaction Terhadap Performance SPG (*Sales Promotion Girls*) Provider XL Axiata di Kota Surabaya”**.



1.2 Rumusan Masalah

Masalah yang diteliti dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah *role stress* berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap *performance* ?
2. Apakah *role stress* secara tidak langsung melalui *job satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *performance* ?

1.3 Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisa besarnya pengaruh *role stress* secara langsung terhadap *performance* SPG provider XL Axiata Surabaya.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa besarnya pengaruh *role stress* secara tidak langsung melalui *job satisfaction* terhadap *performance* SPG provider XL Axiata Surabaya.