

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Setiap membentuk sebuah organisasi, tujuan paling utama adalah mencapai target yang sudah ditetapkan serta mendapatkan keuntungan bagi suatu organisasi. Keuntungan tersebut bisa didapatkan apabila suatu organisasi dapat mengelola sumber dayanya dengan benar dan tepat, salah satunya adalah sumber daya manusia milik organisasi. Didalam organisasi sumber daya manusia dapat disebut tenaga kerja. Karyawan memiliki peran penting dalam keberlangsungan suatu organisasi, karena selain menjadi asset yang berharga bagi organisasi, karyawan juga berfungsi untuk menjalankan seluruh elemen pada perusahaan. Pentingnya peran sumber daya manusia membuat suatu organisasi harus memperhatikannya serta mengelola karyawannya dengan benar agar mendapatkan hasil yang memuaskan serta maksimal beriringan dengan apa yang menjadi tujuan dari organisasi tersebut.

Dalam melakukan pengelolaan sumber daya manusia, perusahaan harus memiliki keterampilan dan strategi agar mampu mendapatkan sumber daya manusia unggul serta dapat bersaing dengan organisasi lain. Sumber daya manusia unggul dapat dilihat berdasarkan hasil kerja secara maksimal yang dihasilkan oleh setiap karyawannya. Dengan hasil yang maksimal tersebut maka perusahaan akan mampu memperoleh keuntungan yang maksimal dari hasil kerja yang dihasilkan oleh karyawannya serta mampu memenuhi harapan dan tujuan perusahaan.

Banyaknya organisasi di Indonesia dengan keaneka ragaman sumber daya manusia yang dimiliki serta bergerak di beragam bidang, diantaranya adalah PT Infomedia Nusantara (IMD) yang merupakan bagian dari PT Telkom Indonesia Tbk yang berfokus pada layanan *Business Process Outsourcing*. *Business Process Outsourcing* ialah suatu pengalihdayaan beberapa proses bisnis kepada pihak ketiga agar dapat meefisiensikan biaya dan mengurangi resiko pada perusahaan, sehingga perusahaan mampu berfokus pada bisnis utama. Dalam proses perjalanan bisnis, IMD bertugas sebagai penyalur tenaga kerja untuk PT Telkom Indonesia Tbk dalam

Fachri Hayqal, 2021

*PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA*

*SALES PT INFOMEDIA NUSANTARA DI KOTA DEPOK*

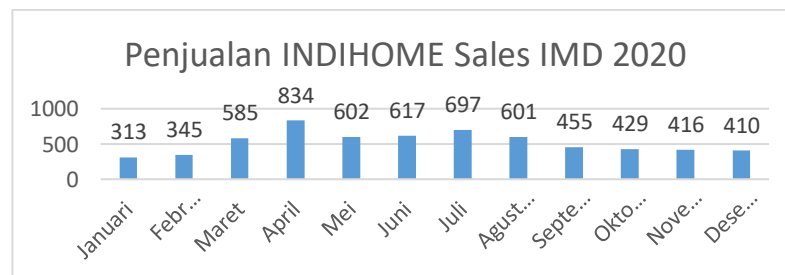
UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Manajemen S1

[[www.upnvj.ac.id](http://www.upnvj.ac.id) – [www.library.upnvj.ac.id](http://www.library.upnvj.ac.id) – [www.repository.upnvj.ac.id](http://www.repository.upnvj.ac.id)]

menjalankan bisnisnya dengan melakukan *Customer Relation Management* (CRM), pengembangan teknis, pemasaran dan penjualan produk yang dimiliki PT Telkom Indonesia Tbk.

IMD adalah sebuah perusahaan yang bertugas untuk membantu dalam mengelola bisnis induk perusahaan. Agar bisnis tersebut dapat menghasilkan keuntungan sesuai dengan harapan yang diinginkan, maka dalam pengelolaan bisnis tersebut dibutuhkan tenaga kerja yang unggul. Untuk memiliki tenaga kerja yang unggul maka diperlukannya kinerja yang maksimal sehingga hasil yang diinginkan sesuai dengan target dan waktu yang sudah ditentukan.

Kinerja karyawan adalah sebuah hal penting bagi keberlangsungan perusahaan karena kinerja yakni suatu tugas yang telah dituntaskan oleh karyawan yang berbentuk hasil. Menurut Sitompul, Ali, dan Rialmi (2020) kinerja merupakan sesuatu wujud berupa hasil ataupun pencapaian yang telah didapat baik dari ilmu ataupun pengetahuan serta keahlian dari individu dalam melaksanakan serta menuntaskan pekerjaannya. Karyawan yang mempunyai kinerja yang baik ditandai dengan hasil kerja yang maksimal sesuai dengan harapan perusahaan, dengan adanya hasil yang sesuai harapan, maka perusahaan mampu mendapatkan keuntungan yang maksimal. Dalam hal ini untuk melihat kinerja *sales*, IMD menggunakan jumlah hasil penjualan dari *sales* atau yang sudah mengaktifkan layanan Indihome setiap bulannya agar dapat mengetahui sejauh mana kinerja para *sales* dalam mendapatkan pelanggan disetiap bulannya. Berikut disajikan data penjualan dari periode Januari 2020 sampai dengan Desember 2020:

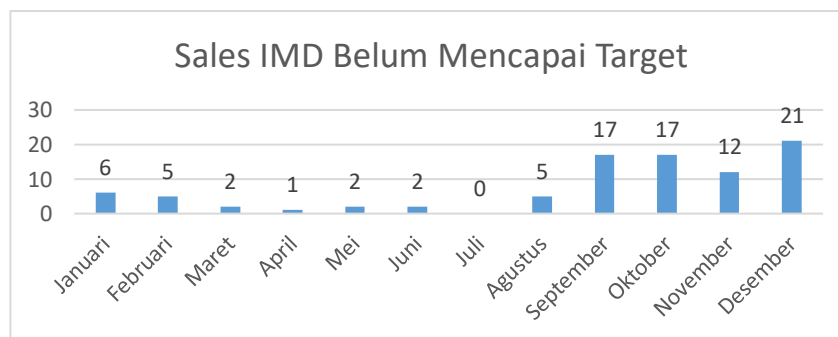


Sumber: PT Telkom Indonesia

Gambar 1 Grafik Penjualan Indihome *sales* IMD Tahun 2020

Berdasarkan hasil dari grafik di atas, maka terlihat bahwa terjadinya fluktuatif atas penjualan Indihome pada tahun 2020 di kota Depok, khususnya setelah bulan Juli hingga Desember 2020 grafik mengalami penurunan penjualan. Target yang dibebankan disetiap bulannya adalah 8 penjualan/*sales*. Dikarenakan ada 60 *sales* aktif maka target setiap bulannya harus mencapai 480 penjualan. Namun setelah melihat hasil penjualan yang tercatat pada grafik yang telah di cantumkan, maka dapat diketahui bahwa terdapat beberapa bulan yang mendapatkan target belum mencapai ketentuan. Enam bulan diantaranya yaitu dibulan Januari, Februari, September, Oktober, November, dan Desember. Dengan adanya kondisi ini, dapat disimpulkan bahwa total penjualan sales dari IMD belum memenuhi target yang diinginkan oleh PT Telkom Indonesia.

Secara realisasi atau kenyataan, beberapa sales IMD tidak dapat mencapai target yang ditentukan. Sebagai rinciannya dapat dilihat dari grafik yang sudah di sajikan pada gambar 2, berdasarkan gambar grafik yang telah disajikan, tertampak bahwa masih terdapat beberapa sales yang tidak dapat mencapai target, namun walaupun begitu target dapat tetap tercapai secara keseluruhahn dikarenakan oleh beberapa sales lainnya yang bisa melampaui target yang ditetapkan.



Sumber: PT Telkom Indonesia Tbk

Gambar 2 Grafik *Sales* IMD Belum Mencapai Target

Berdasarkan grafik di atas, pada bulan September terjadi peningkatan *sales* yang belum mencapai target yaitu sebesar 17 *sales* IMD, lalu pada bulan Desember jumlah *sales* yang belum mencapai target mengalami kenaikan yang cukup tinggi, sebanyak

21 *sales* IMD yang belum mampu mencapai target yang di tetapkan. Hal tersebut menjadi perhatian bagi Telkom maupun IMD, karena masih cukup tingginya *sales* IMD yang belum mencapai target dalam waktu 4 bulan terakhir. Jika hal ini terus terjadi dan dibiarkan saja maka keuntungan yang dihasilkan perlahan-lahan akan mengalami penurunan. Berdasarkan dari data-data yang telah di sajikan, maka dapat diartikan mengenai kinerja *sales* IMD yang masih belum mencapai kata memuaskan. Dalam hal ini terjadinya penurunan penjualan serta cukup tinggi *sales* IMD yang belum bisa mencapai target pada 4 bulan terakhir di tahun 2020.

Pada dasarnya terdapat beberapa faktor yang dapat menimbulkan menurunnya penjualan diantaranya yaitu penyebaran jaringan yang belum merata, persaingan antar provider, harga, dan juga kinerja tenaga penjual. Dikarenakan IMD merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang penyalur tenaga kerja, maka kinerja yang dihasilkan oleh *sales* IMD dapat mempengaruhi pencapaian target penjualan yang telah ditentukan.

Untuk mendapatkan kinerja yang maksimal tidaklah mudah. Perusahaan harus memiliki budaya organisasi yang dapat diterima oleh karyawan. Budaya organisasi menurut Riani (Ravionita, 2015) adalah sebagai hal dasar yang dapat di terima organisasi dalam bertindak serta menyelesaikan permasalahan, untuk dapat membentuk karyawan yang dapat menyesuaikan diri pada lingkungannya dan mempersatukan seluruh anggota organisasi. Apabila budaya yang dimiliki oleh perusahaan tidak atau sulit diterima oleh karyawan, maka perusahaan dapat mengalami hambatan untuk menggapai tujuannya.

Budayan baik adalah budaya yang dapat mendukung karyawan untuk meningkatkan kinerjanya. Menurut Rustanto (2018) budaya organisasi yang sehat selalu menuntun karyawan untuk menjadi yang terbaik dan yang belum baik kinerjanya menjadi lebih baik lagi. Sebaliknya, budaya yang kurang baik akan membawa karyawan dengan kinerja yang baik menjadi buruk dan karyawan yang buruk menjadi lebih buruk lagi kinerjanya. Sehingga, dengan memahami dan menerapkan nilai-nilai budaya yang dimiliki perusahaan maka dapat mempengaruhi hasil kerja setiap karyawan yang ada dalam perusahaan.

Dikarenakan *sales* IMD bekerja untuk Telkom, maka penting bagi *sales* IMD untuk menerapkan budaya organisasi yang dimiliki oleh Telkom. Telkom sendiri sudah memiliki budaya organisasi yang cukup baik yang dapat dilihat di gambar 3. Akan tetapi budaya tersebut masih belum sepenuhnya diterapkan oleh beberapa *sales* IMD. Hal ini didukung oleh hasil wawancara dengan SPV yang menangani *sales* IMD. Menurutnya terdapat kebiasaan yang dimiliki oleh beberapa *sales* IMD yang membuat kurangnya maksimal dalam bekerja seperti, pengurangan aktivitas dalam bekerja di sore hari serta melakukan perkumpulan disuatu tempat untuk membahas tentang pekerjaan atau diluar pekerjaan. Hal tersebut tidak sejalan dengan budaya organisasi yang dimiliki oleh Telkom dengan slogan “*ALWAYS THE BEST*” yang dimana dalam slogan tersebut terdapat nilai perilaku positif, integritas, kesungguhan, kejujuran, totalitas, berkomitmen, antusiasme, dan keinginan untuk menjadi yang terbaik. Dengan kurangnya penerapan budaya organisasi pada *sales* IMD yang dimiliki oleh Telkom dapat mempengaruhi *sales* IMD dalam mencapai target serta dapat menurunkan kinerja dari *sales* IMD.



Sumber: PT Telkom Indonesia Tbk

Gambar 3 Budaya Telkom Indonesia

Selain budaya organisasi, terdapat unsur lain yang dapat mempengaruhi kinerja dari seorang karyawan yakni stres kerja. Menurut Veithzal Stres diartikan sebagai suatu

Fachri Hayqal, 2021

*PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA SALES PT INFOMEDIA NUSANTARA DI KOTA DEPOK*

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Manajemen S1

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

kondisi yang mampu terciptanya turunya daya tahan fisik dan psikis serta bisa mempengaruhi seorang karyawan. Stres yang terlalu berlebihan dapat mengganggu karyawan dalam beraktivitas saat bekerja. Stres pada karyawan akan menimbulkan rasa kecemasan yang tinggi sehingga emosional yang dimiliki karyawan menjadi tidak terkendali (Sofiana et al., 2020). Karyawan yang mengalami tingkat stres kerja yang tinggi tentu dapat dengan mudah terserang penyakit dan sulit untuk fokus saat menjalani tugasnya serta tingkat emosi yang tidak stabil sehingga secara tidak langsung dapat mempengaruhi lingkungannya.

Stres kerja juga dapat berdampak positif bagi karyawan dan perusahaan. Dampak stres yang positif dapat memicu karyawan dalam memecahkan masalah dengan baik serta dapat memperkuat kelompok kerja. Tetapi mayoritas stres kerja berdampak negative bagi karyawan yang mengakibatkan menurunnya kinerja karyawan. Apabila kinerja karyawan menurun, maka dapat menimbulkan turunya keuntungan yang didapat oleh suatu perusahaan

Dalam hal ini *sales* IMD memiliki tingkat stres kerja yang cukup tinggi karena kondisi lingkungan sekitar yang kurang kondusif akibat meluasnya *pandemic Covid-19*. Dari hasil wawancara dengan salah satu dari *Team leader* (TL) *sales*, di kondisi saat ini selain tingginya rasa kekhawatiran akan kesehatan dirisendiri dan keluarganya, *sales* juga mengalami kesulitan dalam bekerja di kondisi lingkungan yang kurang kondusif. Kesulitan tersebut dikarenakan pembatasan dalam bekerja serta banyak jalan dan perumahan yang tidak atau sulit mengizinkan orang luar untuk masuk kedalam lingkungannya, akibatnya *sales* mengalami kesulitan untuk mendapatkan pelanggan dan sulit untuk mencapai target di setiap bulannya. Sulitnya mendapatkan pelanggan dalam kondisi saat ini membuat para *sales* merasa tertekan dalam bekerja serta timbul rasa cemas. Dengan kondisi tersebut *sales* akan rentan mengalami stres kerja, hal ini menjadi hal yang kurang baik bagi Telkom dan IMD karena dapat mempengaruhi kinerja *sales* serta pemasukan perusahaan.

Maka berdasarkan penelitian sebelumnya menurut Permatasari (2019) menyatakan bahwa secara simultan budaya organisasi dan stres kerja memiliki pengaruh atas kinerja karyawan, dan secara parsial budaya organisasi serta stres kerja

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT BPRS Lantabur Tebuireng di Jombang.

Selain itu, penelitian yang telah dilaksanakan oleh Ameer (2017) mendapati bahwa budaya organisasi mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan yang signifikan pada sector bank di Pakistan. Sependapat pada penelitian yang dilaksanakan oleh Polakitang, Koleangan, dan Ogi (2019) bahwa terdapat pula pengaruh positif pada stres kerja terhadap kinerja karyawan PT Esta Jaya Group secara signifikan.

Sementara itu berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Mustikaningsih (2014) dimana tidak memiliki pengaruh antara variabel budaya organisasi terhadap kinerja karyawan Optik Pranoto di Surakarta. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Ahmad, Tewel, dan Taroreh (2019) menyatakan tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara stres kerja terhadap kinerja pada karyawan PT FIF Group Manado.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN STRES KERJA TERHADAP KINEJRA SALES PT INFOMEDIA NUSANTARA DI KOTA DEPOK”.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja *sales* PT Infomedia Nusantara di Kota Depok?
2. Apakah terdapat pengaruh stres kerja terhadap kinerja *sales* PT Infomedia Nusantara di Kota Depok?
3. Apakah terdapat pengaruh budaya organisasi dan stres kerja secara bersama-sama terhadap kinerja *sales* PT Infomedia Nusantara di Kota Depok?

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka dapat disimpulkan tujuan dari adanya penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja *sales* PT Infomedia Nusantara.
2. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh stres kerja terhadap kinerja *sales* PT Infomedia Nusantara.
3. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh budaya organisasi dan stres kerja secara bersama-sama terhadap kinerja *sales* PT Infomedia Nusantara.

### **I.4 Manfaat Hasil Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis:

1. Secara Teoritis  
Secara teoritis, pada penelitian yang disusun diharapkan bisa bermanfaat untuk berkembangnya ilmu manajemen khususnya dalam manajemen sumber daya manusia serta sebagai bahan referensi atau acuan penelitian selanjutnya.
2. Secara Praktis  
Secara Praktis, diharapkan pada penelitian yang disusun dapat membagikan sebuah gambaran bagi manajemen perusahaan selanjutnya seperti pada saat pengambilan keputusan dan kebijakan serta sebagai bahan pertimbangan terkait kinerja yang dipengaruhi oleh budaya organisasi dan stres kerja.