

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Setiap kegiatan pasti tak lepas dari sistem manajemen. Begitu pula perusahaan baik perusahaan besar maupun kecil, karena untuk mengefektifkan dan mengefisienkan pencapaian tujuan dari perusahaan. Dimana manajemen sendiri merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh sekelompok orang yang melakukan suatu tindakan berdasarkan perencanaan untuk mencapai tujuan atau target yang akan dituju. Dalam ilmu manajemen banyak sekali turunan ilmunya, salah satu diantaranya adalah manajemen sumber daya manusia atau sering disebut manajemen SDM.

Kegiatan yang terdapat dalam manajemen SDM diantaranya proses perencanaan, pengorganisasian, penyusunan staf, penggerakan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja untuk mencapai tujuan dari perusahaan atau organisasi. Kegiatan-kegiatan tersebut merupakan kegiatan yang saling terkait satu sama lain (interdependen), misalnya keputusan akan penetapan kompensasi yang buruk dapat menyebabkan persoalan dari segi kinerja, komitmen organisasi atau perusahaan, dll. Maka dari itu kegiatan SDM ini harus dilibatkan secara baik dan proposional dalam melakukan tindakan yang berhubungan dengan perusahaan atau organisasi untuk menjalankan sistem manajemen perusahaan secara menyeluruh, untuk menompang roda organisasi atau perusahaan menjadi lebih baik.

Baik buruknya perusahaan atau organisasi tergantung pada orang-orang yang mengelola perusahaan atau organisasi tersebut, baik dalam lingkup lembaga, instansi hingga mitra kerja perusahaan atau organisasi tersebut. Maka dari itu manajemen sumber daya manusia sangat dibutuhkan dan berperan penting di dalam suatu organisasi, karena merupakan faktor penggerak untuk seluruh kegiatan atau aktivitas perusahaan. Dalam proses perencanaan, pelaksanaan, sampai dengan evaluasi seluruh kegiatan yang terjadi di perusahaan agar berfungsi sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

Dikutip oleh Moekijat, menurut John M. Invancevish (2011), MSDM adalah proses dalam mencapai tujuan organisasi melalui cara mendapatkan, memberhentikan, mempertahankan, menggunakan, dan mengembangkan atau memanfaatkan sumber daya manusia dalam suatu organisasi dengan sebaik-baiknya. Dapat dijabarkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan suatu cara atau kebijakan yang harus dilakukan perusahaan untuk mengatur, mengelola manusia sebagai sumber daya yang cukup potensial untuk menentukan keberlangsungan suatu perusahaan/organisasi, dimana SDM ini perlu terus dikembangkan agar dapat memberikan kinerja yang maksimal bagi keberlangsungan suatu perusahaan/organisasi. Dalam perusahaan/organisasi segala aktivitas manajemen harus berperan efektif sebagai metode atau cara yang diunggulkan dalam segala aktivitas di suatu organisasi.

Melihat situasi dan kondisi pada era globalisasi yang terus berkembang tanpa henti, dimana kita sekarang telah berada pada industri 4.0 yang menuntut persaingan menjadi lebih ketat untuk mempertahankan kedudukan perusahaan agar tidak mengalami kebangkrutan. Pada akhirnya situasi ini memaksa perusahaan untuk merancang serta menetapkan strategi baru, inovasi dan kreativitas baru dalam memperjuangkan kelangsungan perusahaan. Dan juga situasi ini menuntut SDM yang ada dalam perusahaan terus mengembangkan potensi yang dimilikinya serta menetapkan langkah-langkah yang harus diambil oleh perusahaan agar perusahaan terus berkembang. Salah satu cara yang dilakukan oleh perusahaan menanggapi keadaan, dimana semakin banyaknya perusahaan yang bermunculan baik dalam industri yang sama ataupun berbeda, yaitu dengan menetapkan strategi untuk bermitra dengan anggota rantai pemasok lain yang terdiri dari perusahaan, distributor, pemasok dan akhirnya pelanggan yang bermitra. Strategi ini digunakan dengan maksud meningkatkan performa jaringan penghantar nilai pelanggan.

CV Dini's Mandiri dalam memberikan layanan distribusi terbaik kepada para pelanggan tak lepas dari bantuan mitra yang berperan serta dalam merebut potensi pasar dan sekaligus sebagai mitra usaha penjualan produk makanan CV Dini's Mandiri. CV Dini's Mandiri membangun dan mengelola jaringan penghantar nilai bersama mitra penjualan, pemasok, dan pelanggan sebagai mitra untuk meningkatkan kinerja seluruh sistem. Dengan kata lain, mitra penjualan sebagai perantara atau kepanjangan tangan perusahaan dalam

mengembangkan dan menyebarkan komunikasi persuasif untuk meningkatkan minat beli produk makanan CV Dini's Mandiri. Dengan adanya mitra penjualan, proses bisnis CV Dini's Mandiri akan lebih efisien dan efektif dalam menjangkau pasar potensial.

CV. Dini's Mandiri mulai memiliki mitra usaha penjualan produk pada tahun 2017 dan sekarang terdapat 63 mitra (termasuk distributor, agen dan reseller) yang tersebar di daerah Bandung dan sekitarnya. CV. Dini's Mandiri selalu memberikan kompensasi baik berupa komisi ataupun insentif bagi para mitra penjualan sebagai bentuk apresiasi atas kinerja mitra. Namun sebagai perusahaan yang memfokuskan konsentrasinya pada produksi, CV. Dini's Mandiri tetap mempunyai target penjualan yang dipercayakan kepada mitra penjualannya.

Ron Olivia (2015) mengutip maksud kompensasi menurut Rivai (2010) yang mengatakan bahwa kompensasi merupakan fungsi manajemen sumber daya manusia yang berhubungan dengan segala bentuk pemberian penghargaan secara individual sebagai balas jasa atas tugas keorganisasian yang telah dilaksanakan. Kompensasi berupa komisi dan insentif yang diberikan kepada Mitra Penjualan produk yang besaran minimumnya ditentukan oleh CV. Dini's Mandiri. Komisi diberikan dalam bentuk bonus ditujukan untuk pihak-pihak yang menghasilkan penjualan terbaik atau sebagai balas budi (pengganti kontribusi) pihak-pihak yang menghasilkan penjualan kepada perusahaan.

Insentif sebagai alat pendukung untuk melaksanakan keadilan dalam pemberian kompensasi yang dapat memotivasi mitra terkait untuk terus memberikan performa terbaiknya. Selaras dengan hasil penelitian Kristina Yulianti (2002) yang mengemukakan terdapat hubungan kompensasi (kompensasi langsung dan kompensasi tidak langsung) terhadap kinerja yang sangat erat.

Menurut Sastrohadiwiryo (2003), Kompensasi merupakan balas jasa yang diberikan oleh perusahaan pada tenaga kerja, karena telah memberikan sumbangan baik pikiran maupun tenaga demi kemajuan perusahaan untuk mencapai tujuan jangka pendek ataupun jangka panjang. Untuk meningkatkan kinerja selain dalam bentuk pemberian kompensasi, dengan meningkatkan kualitas hubungan kemitraan bagi semua pihak yang bermitra, yaitu CV. Dini's Mandiri dengan mitra-mitra penjualannya. Kualitas hubungan kemitraan ini sangatlah penting bagi perusahaan, dengan adanya hubungan kemitraan yang baik perusahaan dapat mengambil peluang dalam saluran pemasaran aliran bawah untuk membentuk hubungan perusahaan dengan pelanggan. Para mitra ini mempunyai fungsi untuk menjual produk perusahaan secara rutin, tantangan dalam menghadapi gejolak perubahan selera pasar harus diatasi agar para mitra dapat dengan mudah menjual produk. Kualitas hubungan kemitraan yang semakin meningkat dapat menjadi aset jangka panjang bagi perusahaan.

Menurut Kotler (2008), untuk menghasilkan nilai unggul bagi pelanggan, pemasar tidak dapat berdiri sendiri. Meskipun peran utama dilakukan oleh

pemasar, namun hanya dapat menjadi mitra dalam mempertahankan, menumbuhkan, dan menarik pelanggan. Pemasar harus mempraktikkan manajemen hubungan kemitraan, selain manajemen hubungan pelanggan. dan juga pemasar harus bekerja sama di departemen lain dalam perusahaan untuk menciptakan rantai nilai yang efektif dalam melayani pelanggan. Perusahaan juga harus bermitra dengan perusahaan lainnya secara efektif dalam sistem pemasaran untuk membangun penghantar nilai unggul yang mampu bersaing. Pendapat ini pun sejalan dengan Shipley dan Egan (1992) yang menyarankan perusahaan memperkenalkan pendekatan kemitraan, untuk mengurangi konflik substansial, dan lebih meningkatkan kemitraan dan motivasi dalam saluran.

Menurut Cherington dalam Khaerul Uman (2010), mengemukakan bahwa kinerja berhubungan dengan kualitas, kuantitas serta waktu yang menggambarkan pencapaian target kerja. karena jika ada target yang ingin dicapai maka harus ada sesuatu yang dikeluarkan seperti waktu untuk mencapai target tersebut, atau kualitas yang baik untuk menghasilkan kinerja yang baik juga.

Menurut Wirawan (2019), Kinerja merupakan singkatan dari kinetika energi kerja atau performa. Kinerja ini bergerak dengan adanya fungsi-fungsi suatu pekerjaan dalam waktu tertentu. yang berarti kinerja merupakan faktor yang harus dipengaruhi oleh fungsi atau indikator lain untuk meningkat kinerja tersebut. Menurut Payaman (2005) kinerja merupakan hasil yang dicapai setelah melaksanakan tugas tertentu dalam rangka mencapai tujuan

perusahaan. Sedangkan menurut Hariandja (2008) mengemukakan bahwa kinerja merupakan peranan kerja yang ditunjukkan dalam organisasi yang kemudian akan membentuk nilai terhadap karyawan.

Penelitian-penelitian tersebut banyak dilakukan pada objek internal perusahaan. Dalam penelitian lanjutan ini penulis ingin menemukan hal baru dengan menetapkan objek dari eksternal perusahaan, penelitian yang akan dilakukan oleh penulis tentang pengaruh kompensasi dan kemitraan terhadap kinerja mitra penjualan, penelitian ini dilakukan pada sektor industri makanan pada CV. Dini's Mandiri. Hal ini yang menjadi ketertarikan tersendiri bagi penulis untuk membahas lebih dalam fenomena mengenai kemitraan dan kompensasi terhadap kinerja mitra penjualan produk industri makanan di CV. Dini's Mandiri.

Dengan melihat latar belakang dan tinjauan teoritis, hal tersebut membuat penulis semakin tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh kemitraan dan kompensasi terhadap kinerja mitra penjualan produk yang dituangkan dalam judul: **"PENGARUH KEMITRAAN DAN KOMPENSASI TERHADAP KINERJA MITRA PENJUALAN PRODUK INDUSTRI MAKANAN (Studi Pada CV DINI'S MANDIRI)".**

## **B. Identifikasi dan Perumusan Masalah**

Diketahui bahwa hubungan yang baik antara perusahaan dengan mitra penjualan produk adalah satu faktor utama dalam suatu perusahaan atau organisasi. Hubungan baik ini diciptakan dengan adanya kualitas kemitraan

dan kompensasi, agar kinerja dari mitra semakin optimal dan dapat menjadi kerja sama dalam jangka panjang. Yang mana dalam hal ini kemitraan dan kompensasi, apakah mempunyai pengaruh terhadap kinerja mitra penjualan produk di CV. Dini's Mandiri.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut:

1. Hubungan kemitraan dengan kinerja mitra penjualan produk di CV. Dini's Mandiri.
2. Hubungan kompensasi dengan kinerja mitra penjualan produk di CV. Dini's Mandiri.

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, dapat dirumuskan masalah dalam penelitian, yaitu:

1. Apakah Kemitraan mempunyai pengaruh terhadap kinerja mitra penjualan produk pada mitra penjualan produk CV. Dini's Mandiri dan seberapa besar signifikansinya.
2. Apakah Kompensasi mempunyai pengaruh terhadap kinerja mitra penjualan produk pada mitra penjualan produk CV. Dini's Mandiri dan seberapa besar signifikansinya.
3. Apakah Kemitraan dan Kompensasi secara simultan mempunyai pengaruh terhadap kinerja mitra penjualan produk pada mitra penjualan produk CV. Dini's Mandiri dan seberapa besar signifikansinya.

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari latar belakang, identifikasi masalah dan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah Kemitraan secara parsial mempunyai pengaruh terhadap kinerja mitra penjualan produk pada mitra penjualan produk CV. Dini's Mandiri dan seberapa besar signifikansinya.
2. Untuk mengetahui apakah Kompensasi secara parsial mempunyai pengaruh terhadap kinerja mitra penjualan produk pada mitra penjualan produk CV. Dini's MANDIRI dan seberapa besar signifikansinya.
3. Untuk mengetahui apakah Kemitraan dan Kompensasi secara simultan mempunyai pengaruh terhadap kinerja mitra penjualan produk pada mitra penjualan produk CV. Dini's Mandiri dan seberapa besar signifikansinya.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat bermanfaat untuk:

- a. Berkontribusi dalam penelitian ilmiah yaitu ilmu manajemen terkhusus dalam ilmu manajemen sumber daya manusia (MSDM).
- b. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan dan ilmu pengetahuan bagi penulis atau orang lain yang akan membaca hasil penelitian ini yang diterapkan dalam teori maupun praktek tentang Kemitraan dan Kompensasi terhadap Kinerja Mitra Penjualan Produk.

- c. Penelitian ini dapat digunakan menjadi acuan dan dasar perbandingan untuk penelitian di tahun-tahun selanjutnya.
- d. Dapat menambah pustaka kajian ilmiah terkhusus dalam pembahasan mengenai pengaruh Kemitraan dan Kompensasi terhadap Kinerja Mitra Penjualan Produk.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi penulis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan dan ilmu pengetahuan penulis, terutama dalam ilmu Manajemen yang berkaitan dengan Sumber Daya Manusia (SDM) mengenai Kemitraan dan Kompensasi terhadap Kinerja Mitra Penjualan Produk sebagai salah satu proses untuk meraih gelar sarjana dan juga bekal untuk menghadapi situasi yang akan dilalui oleh penulis.

### b. Bagi Fakultas dan Universitas

Dengan adanya hasil penelitian ini ditujukan sebagai pelengkap dan tambahan kepustakaan serta referensi bagi mahasiswa yang akan meneliti lebih lanjut tentang pengaruh Kemitraan dan Kompensasi terhadap Kinerja Mitra Penjualan Produk.

### c. Bagi Perusahaan atau Instansi terkait

Penelitian ini dapat menjadi sumbangan pemikiran yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi perusahaan terkait pentingnya hubungan baik dengan mitra penjualan produk melalui kualitas

kemitraan serta kompensasi atas dasar apresiasi atau balas budi terhadap perusahaan, agar kinerja mitra akan selalu terjaga dan meningkat dalam jangka waktu yang panjang.

d. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi yang dapat dijadikan rujukan serta referensi yang ketika ingin melakukan penelitian serupa yaitu mengenai Kemitraan dan Kompensasi terhadap Kinerja Mitra Penjualan Produk.

