

BAB I

PENDAHULUAN

1.6 Latar Belakang Masalah

Menurut Kotler dan Keller (2010, p49), saluran distribusi adalah organisasi-organisasi yang saling tergantung yang tercakup dalam proses yang membuat produk atau jasa menjadi tersedia untuk digunakan atau dikonsumsi.

PT. Panca Pilar Tangguh merupakan perusahaan yang bergerak dibidang Distributor Produk *Consumer Goods*, Usaha untuk mendistribusikan produk kebutuhan masyarakat sehari – hari mulai dari bumbu masak cepat saji dan minuman serbuk susu.

Produk yang diperoleh dari *supplier* akan disalurkan ke *retailer* dan *end consumer* melalui distributor.

Bumbu masak cepat saji dan minuman serbuk susu yang dijual akan mengalami peningkatan *value* untuk memenuhi kebutuhan konsumen akan bumbu masak cepat saji dan minuman serbuk susu yang berkualitas dan aman.

Bumbu masak cepat saji dan minuman serbuk susu yang berkualitas dan aman adalah yang memiliki cita rasa sesuai masyarakat indonesian dan ijin BPOM.

Karakteristik konsumen di Kota Surabaya dan Sidoarjo sangat menyukai akan adanya bumbu masak siap saji dan minuman serbuk susu dikarenakan dikehidupan yang modern ini khususnya masyarakat yang tinggal di daerah kota

sangat menyukai sesuatu yang instant atau cepat saji hal tersebut sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Untuk menjaga kepuasan konsumen maka Distributor harus memiliki karyawan yang berkualitas tinggi dan memiliki karakteristik antara lain sebagai berikut :

1. *Competency (knowledge, skillabilities dan experience)*

Setiap karyawan harus memiliki kompetensi yang memadai, karena kompetensi merupakan seperangkat pengetahuan, keterampilan, kemampuan, berpengalaman, dan perilaku yang harus dimiliki, dihayati, dikuasai, dan diaktualisasikan oleh setiap orang dalam melaksanakan tugas agar menjadi profesional.

2. *Commitment*

Memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan dimana seseorang bekerja. Sikap karyawan yang tertarik dengan tujuan, nilai dan sasaran perusahaan yang ditunjukkan dengan adanya penerimaan individu atas nilai dan tujuan perusahaan serta memiliki keinginan untuk berafiliasi dengan suatu perusahaan dan kesediaan bekerja keras untuk perusahaan sehingga membuat individu betah dan tetap ingin bertahan di perusahaan tersebut demi tercapainya tujuan dan kelangsungan perusahaan.

3. *Congruence of Goals*

Selalu bertindak selaras antara tujuan pribadinya dengan tujuan organisasi, sesuai dengan Standar Operasional Prosedure suatu perusahaan.

Dengan adanya karakteristik karyawan yang memiliki kualitas tinggi maka suatu perusahaan perlu mendukung dengan adanya fasilitas kerja dan sistem aplikasi penjualan PPT STAR demi kelancaran penjualan dan kinerja karyawan.

Fasilitas kerja adalah segala sesuatu yang berupa benda maupun uang yang dapat memudahkan serta memperlancar pelaksanaan suatu usaha tertentu (Sam:2012)

Ada juga pengertian fasilitas kerja menurut pendapat para ahli diantaranya Prof. Dr. Hj. Zakiah Daradjat, seseorang pakar psikologi islam, yang berpendapat fasilitas artinya segala sesuatu yang bisa mempermudah upaya serta memperlancar kerja dalam mencapai suatu tujuan tertentu.

Sedangkan pengertian dari fasilitas kerja sendiri adalah suatu bentuk pelayanan perusahaan terhadap karyawan agar menunjang kinerja dalam memenuhi kebutuhan karyawan, sehingga dapat meningkatkan produktifitas kerja karyawan. (Koyong, 2011 : 11)

Dari penjabaran diatas dapat dipahami bahwa segala sesuatu yang dapat memperlancar pekerjaan atau usaha untuk mencapai suatu tujuan dapat disebut dengan fasilitas kerja.

Sistem adalah suatu kerangka atau prosedur – prosedur yang saling berhubungan, yang disusun sesuai dengan skema yang menyeluruh untuk melaksanakan suatu kegiatan atau fungsi utama dari perusahaan yang dihasilkan oleh suatu proses tertentu yang bertujuan untuk menyediakan informasi untuk membantu mengambil keputusan manajemen operasi perusahaan dari hari kehari serta menyediakan informasi yang layak untuk pihak diluar perusahaan.

Sistem sendiri terdiri dari beberapa jenis disini untuk sistem yang akan kami gunakan adalah sistem operasi atau biasanya yang disebut dengan sistem operasional.

Pengertian sistem operasi sistem operasi atau yang dikenal dengan istilah *Operating System* (OS) adalah satu perangkat lunak atau software yang bertanggung jawab mengatur atau mengontrol kerja perangkat keras atau hardware dan menjalankan aplikasi atau software didalam suatu sistem komputer.

Pengertian aplikasi dapat diartikan sebagai suatu program berbentuk perangkat lunak yang berjalan pada suatu sistem tertentu yang berguna untuk membantu berbagai kegiatan yang dilakukan oleh manusia. Selain pengertian diatas ada banyak pengertian dari kata "Aplikasi" yang dikemukakan oleh para ahli. Berikut ini beberapa definisi aplikasi menurut beberapa ahli yang cukup populer :

Pengertian Aplikasi menurut para ahli Ali Zaki dan *SmitdevCommunity* Menurut Ali Zaki dan *Smitdev Community*, Aplikasi merupakan komponen yang bermanfaat sebagai media untuk menjalankan pengolahan data ataupun berbagai kegiatan lainnya seperti pembuatan ataupun pengolahan dokumen file.

Aplikasi penjualan adalah media yang digunakan untuk mempermudah proses penjualan dengan menggunakan sistem.

Dari rangkaian sistem operasional maka akan terbentuklah aplikasi operasional dan aplikasi penjualan, disini rangkaian sistem PT. Panca Pilar Tangguh mulai terbentuk dan terciptalah aplikasi penjualan dengan PDA yang

didalamnya menggunakan sistem bernama PPT STAR yang berfungsi untuk memudahkan proses input penjualan sales dan kinerja administrasi dikarenakan dengan adanya sistem aplikasi penjualan yang didukung oleh sistem PPT STAR maka pihak sales dan administrasi tidak lagi melakukan proses penjualan dengan manual ataupun input manual, sehingga dari sini kinerja karyawan bisa menjadi lebih mudah dan efisien.

Dari uraian diatas maka mengambil judul yaitu “PENGARUH FASILITAS KERJA DAN SISTEM APLIKASI PENJUALAN PPT STAR TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT. PANCA PILAR TANGGUH SURABAYA”.

1.7 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka permasalahan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Apakah fasilitas kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Panca Pilar Tangguh Surabaya ?
2. Apakah sistem aplikasi penjualan PPT STAR berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Panca Pilar Tangguh Surabaya?
3. Apakah fasilitas kerja dan sistem aplikasi penjualan PPT STAR simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Panca Pilar Tangguh Surabaya?

1.8 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah dan pernyataan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Panca Pilar Tangguh Surabaya
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sistem aplikasi penjualan PPT STAR terhadap kinerja di PT. Panca Pilar Tangguh Surabaya
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas kerja dan sistem aplikasi penjualan PPT STAR terhadap kinerja karyawan di PT. Panca Pilar Tangguh Surabaya

1.9 Manfaat Penelitian

Penyusunan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Kontribusi Praktis

Kontribusi praktis disini digunakan untuk dapat mengetahui masalah yang terjadi dalam kinerja karyawan, khususnya dalam bidang distributor yang berkaitan dengan adanya pengaruh fasilitas kerja, dan aplikasi penjualan PPT STAR terhadap kinerja karyawan yang dihubungkan dengan teori yang telah diperoleh penulis selama mengikuti kuliah serta dapat memberikan pengalaman dalam melakukan penelitian yang benar.

2. Kontribusi Teoritis

Kontribusi teoritis disini dapat digunakan sebagai sumber informasi, dan penerapan ilmu. Khususnya bagi peneliti dan semua pihak yang tertarik dengan manajemen sumber daya manusia sebagai informasi dan bahan pertimbangan bagi penelitian yang sejenis di masa akan datang.

3. Kontribusi kebijakan

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam penelitian selanjutnya sebagai salah satu refrensi dalam hal pengaruh kinerja karyawan.

1.10 Ruang Lingkup Penelitian

Agar pembahasan dalam penyusunan skripsi ini tidak mengalami pembahasan yang terlalu luas dan mengarah terhadap masalah, maka penulis memberikan suatu batasan yaitu pengaruh fasilitas kerja dan sistem aplikasi penjualan PPT STAR, untuk mengetahui faktor – faktor seperti faktor pencapaian target penjualan, faktor kehadiran absensi, faktor penilaian karyawan, faktor kecepatan dalam bekerja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan di PT. Panca Pilar Tangguh Surabaya.