BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dewasa ini semakin banyak perusahaan maupun organisasi yang mulai menyadari pentingnya kualitas sumber daya manusia yang tergabung di dalamnya. Wirawan (2017) menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah "orang, pegawai, karyawan, buruh yang bekerja untuk suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan suatu organisasi." Hariandja (dalam Saranani, et al., 2022:25) menjelaskan bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) adalah "Suatu faktor yang paling utama pada suatu perusahaan dilihat dari faktor lainnya selain modal." Maka dari itu, SDM sangat diperlukan untuk dikelola dengan baik dan bijak agar efektivitas dan efisiensi dalam suatu organisasi atau perusahaan semakin baik.

Industri rokok merupakan salah satu industri yang paling dinamis. Dalam perkembangannya, berbagai produk rokok bermunculan dan menjadi pesaing antar produsen bahkan antar produk dalam satu produsen yang sama. Beberapa perusahaan rokok baik dalam maupun luar negeri telah beroperasi di Indonesia, mengutip data dari Tobacco Atlas pada tahun 2020, Indonesia menempati posisi ketiga setelah China dan India sebagai negara dengan konsumsi rokok terbesar di dunia. Meski dianggap sebagai salah satu penyebab tingginya angka kematian di Indonesia ternyata industri rokok juga menjadi salah satu penyumbang pendapatan negara melalui pajak cukai hasil tembakau (CHT) yang bernilai fantastis, pada tahun 2021 saja, pendapatan negara melalui cukai hasil tembakau mencapai lebih dari 160 triliun rupiah dan akan diprediksi naik seiring disetujuinya rencana untuk menaikkan cukai hasil tembakau melalui Peraturan Menteri Keuangan (PMK) No. 191/2022 dan PMK 192/2022 sebesar rata-rata 10 persen oleh Menteri Keuangan Ibu Sri Mulyani yang berlaku mulai awal tahun 2023. Dengan disetujuinya rencana kenaikan pajak CHT tersebut, akan memengaruhi daya beli masyarakat dan tentunya pelaku usaha ritel atau warung-warung yang menyediakan rokok yang akan berdampak secara langsung terhadap proses distribusi produk rokok oleh para *salesman* dari tiap perusahaan rokok. Belum lagi ditambah

perekonomian dunia yang diramalkan akan menghadapi resesi pada tahun 2023 mendatang.

Sehubungan dengan upaya perusahaan dalam meningkatkan produktivitas di tengah banyaknya hambatan, salah satu faktor yang sangat penting yakni tenaga kerja. Setiap perusahaan akan selalu berupaya agar tenaga kerja memiliki semangat, gairah, dan mampu mencapai prestasi kerja yang tinggi, karena hal tersebut dapat meningkatkan produktivitas perusahaan secara signifikan, sehingga perusahaan dapat berkembang sesuai dengan capaian yang diharapkan. Industri rokok bekerja melibatkan jumlah tenaga kerja yang sangat besar dengan pencapaian setiap pekerja yang diharapkan perusahaan sangat tinggi sehingga rawan terjadinya masalah pada setiap individu pekerja yang dapat menghambat keberlangsungan proses produksi hingga distribusi ke tangan konsumen atau bahkan dapat mengakibatkan terhentinya operasional perusahaan. Selain itu stres pada pekerjaan dan lingkungan kerja yang monoton memungkinkan terjadinya kejenuhan bagi karyawan sehingga mengakibatkan turunnya kinerja dan produktivias kerja. Oleh karena itu penting bagi perusahaan untuk dapat melihat faktor-faktor yang dapat menurunkan motivasi kerja karyawan dalam rangka menjaga produktivitas kinerja perusahaan.

Di Provinsi Kalimantan Barat sendiri, terdapat sejumlah perusahaan yang bergerak di industri rokok, salah satunya PT. Korea Tomorrow & Global Indonesia atau yang dikenal dengan singkatan PT. KT&G Indonesia yang merupakan produsen sekaligus distributor brand rokok ESSE, WIN, Juara, dan BHETA. Perusahaan ini mulai beroperasi di Kalimantan Barat sejak tahun 2017 dan telah memiliki 4 kantor operasional yang tersebar di beberapa kota dan kabupaten di Kalimantan Barat yakni di Kota Pontianak, Kota Singkawang, Kabupaten Sanggau, dan Kabupaten Ketapang.

Penelitian ini dilakukan pada bulan Desember 2022 untuk mengetahui perkembangan kinerja penjualan yang dilakukan oleh *salesman* yang bekerja di Provinsi Kalimantan Barat. Kantor Operasional yang berada di Kota Pontianak merupakan salah satu kantor yang berfungsi selain untuk melakukan distribusi langsung ke konsumen, juga berfungsi sebagai gudang penyimpanan produk

rokok yang nantinya akan disalurkan ke kantor-kantor yang beroperasi di daerah. Kantor ini berlokasi di Jalan Komodor Yos Sudarso No. 16, Sungai Jawi Luar, Kecamatan Pontianak Barat, Kota Pontianak, Provinsi Kalimantan Barat. Berikut adalah data jumlah pegawai yang bekerja di masing-masing kantor operasional di setiap daerah :

Tabel 1.1
Jumlah Pegawai PT. KT&G Indonesia Kalimantan Barat

Kantor Operasional	Jumlah Pegawai
Kota Pontianak	40 orang
Kota Singkawang	23 orang
Kabupaten Sanggau	32 orang
Kabupaten Ketapang	32 orang
Total	**127 orang**

Sumber: PT. KT&G Indonesia Kota Pontianak (2022)

Tabel 1.2
Jumlah Pegawai Dengan Jabatan *Salesman*

Kantor Operasional	Jumlah *Salesman*
Kota Pontianak	15 orang
Kota Singkawang	13 orang
Kabupaten Sanggau	13 orang
Kabupaten Ketapang	12 orang
Total	**53 orang**

Sumber: PT. KT&G Indonesia Kota Pontianak (2022)

Dari wawancara dengan kepala bagian pengelolaan SDM, fenomena yang terlihat dari PT. KT&G Indonesia Area Kalimantan Barat ini adalah meningkatnya stres kerja pegawai yang disebabkan oleh faktor harga produk yang semakin tinggi yang kemudian memengaruhi daya serap produk di masyarakat

sehingga *salesman* semakin dituntut untuk mengejar target capaian perusahaan yang mana juga terbebani oleh biaya pajak cukai rokok yang semakin meningkat sehingga memengaruhi biaya operasional perusahaan. Harga produk yang semakin tinggi buntut dari kenaikan pajak cukai rokok ini membuat perusahaan kini harus semakin memerhatikan kesejahteraan pegawainya, khususnya *sales* karena *sales* merupakan tulang punggung perusahaan dalam menyalurkan produknya langsung ke tangan konsumen. Selain harga produk, *salesman* juga dituntut untuk dapat memasarkan sejumlah *brand* baru sebagai langkah perusahaan untuk tetap relevan dan eksis di dalam dinamika pangsa pasar rokok di Indonesia khususnya Kalimantan Barat yang mana berujung pada meningkatnya stres kerja para *sales* karena harus dapat mengenalkan produk baru kepada konsumen. Berikut adalah data penjualan bulanan dari salah satu kantor operasional yang beroperasi di Kota Pontianak :

Gambar 1.1
Grafik Kinerja Penjualan PT. KT&G Indonesia Kalimantan Barat Bulan Agustus s/d Desember Tahun 2022 Dalam Satuan Box/Duss

Sumber: PT. KT&G Indonesia Kota Pontianak (2022)

Berdasarkan data pada tabel, dapat diketahui bahwa terjadi penurunan dalam penjualan bulanan sejak bulan Agustus-Desember tahun 2022. Selain itu, target distribusi produk baru juga masih dibawah standar persentase capaian perusahaan yang berarti tidak meratanya sebaran produk baru sebagaimana yang

diharapkan oleh perusahaan sehingga masyarakat akan sulit mengetahui informasi akan eksistensi produk baru tersebut dan juga menyulitkan produk tersebut untuk diserap secara menyeluruh di masyarakat. Hal ini membuat pegawai semakin dituntut untuk bekerja lebih keras untuk meningkatkan penjualan dan meningkatkan persentase penyebaran distribusi produk baru dalam rangka memenuhi target perusahaan dan mengenalkan produk kepada masyarakat sehingga dapat menyebabkan terjadinya peningkatan stres kerja pada pegawai. Sebagaimana menurut Hans Selye (dalam Saranani, *et al*., 2022:27) mengemukakan bahwa stres adalah "respon umum tubuh terhadap suatu tuntutan." Adapun indikator stres kerja pada pegawai menurut Gunning dan Cooke (dalam Naoum, Herrero, Egbu, & Fong, 2018:766) menyatakan bahwa beberapa penyebab utama stres, kategorinya sebagai berikut : (a) Karakteristik Pekerjaan, seperti banyaknya pekerjaan, batas waktu pengerjaan dan tanggung jawab pekerjaan (b) Stres karena peran, yaitu ambiguitas peran dan kurangnya wewenang (c) Faktor interpersonal, yaitu hubungan dengan rekan kerja, atasan, teman dan keluarga (d) Perkembangan karir, yakni tekanan untuk bersikap perfeksionis dan takut akan kegagalan demi mengejar jenjang karir (e) Struktur organisasi, seperti mutasi pekerjaan yang tidak sesuai dengan keahlian (f) *Work-life balance,* yaitu kurangnya waktu luang dikarenakan jumlah pekerjaan yang berlebihan.

Indikator Pertama yakni karakteristik pekerjaan, seperti banyaknya pekerjaan, tanggung jawab terhadap kehilangan produk atau kesalahan dalam menghitung harga dikarenakan harga produk yang kerap berubah-ubah, kenaikan harga produk, banyaknya produk baru untuk dikenalkan sebagai langkah perusahaan untuk tetap eksis di pasar sekaligus untuk menekan harga agar lebih terjangkau, dan peredaran rokok illegal tidak bercukai dengan harga yang sangat terjangkau meningkatkan stres pegawai untuk bersaing di pasar dengan kompetitor yang tidak sehat. Tugas utama *salesman* adalah mendistribusikan produk ke tangan ritel maupun langsung ke konsumen melalui kebijakan *direct selling* dengan target penjualan yang ditetapkan perusahaan yang relatif tinggi dan juga hasil penjualan yang harus segera disetorkan setiap harinya, mengenalkan

produk baru secara merata ke seluruh pelosok area kerja masing-masing *sales* dan juga membawa produk rokok dengan kendaraan operasional perusahaan yang memiliki nilai tinggi sehingga menuntut *sales* untuk dapat bertanggung jawab terhadap dagangan yang dibawa. Indikator ini akan sulit dipenuhi dengan semakin menurunnya daya serap produk di masyarakat serta kondisi *sales* yang bekerja sendirian di masing-masing area sehingga menjadi rawan akan terjadinya kriminalitas terhadap pegawai. Hal ini dapat menyebabkan meningkatnya tingkat stres yang dialami oleh para *sales*. Selanjutnya adalah stres karena peran, yaitu ambiguitas *jobdesk* yang diemban oleh *sales*, salah satu tugas tambahan untuk *sales* yakni memasang alat promosi berupa *sunscreen, flag chain, counter display unit* (CDU), dan stiker di tempat-tempat yang dinilai strategis untuk meningkatkan *brand awareness* pada masyarakat. Indikator ini menjadi salah satu faktor yang meningkatkan stres kerja pada *sales* karena idealnya hal ini bukan merupakan *jobdesk salesman* melainkan tugas utama dari pegawai dengan jabatan *merchandiser* (MD), namun dikarenakan kurangnya jumlah pegawai yang mengisi posisi MD menjadikan *sales* harus bekerja ekstra untuk meningkatkan *brand awareness* perusahaan, sehingga terjadinya tumpang tindih tugas utama antara *salesman* dan *merchandiser,* hal ini sekali lagi menjadi faktor yang meningkatkan stres kerja pada *salesman.* Indikator selanjutnya yakni hubungan interpersonal antar karyawan, area kerja *salesman* terpisah antar satu *sales* dengan lainnya, menyebabkan komunikasi antar pegawai hanya dapat dilakukan via daring sehingga menyulitkan *sales* untuk bersinergi satu sama lain, sebagai contoh ketika terjadi kekurangan produk untuk dijual, karena satu kantor operasional meng-*cover* beberapa kota dan kabupaten sekaligus menyebabkan kesulitan dalam hal hal memenuhi suplai produk yang berakibat *sales* tidak dapat memenuhi target penjualan yang kemudian juga dapat meningkatkan tingkat stres kerja *sales*. Indikator selanjutnya adalah jenjang karir, pegawai dituntut untuk bersikap perfeksionis dibawah tekanan perusahaan untuk mengejar jenjang karir menjadi faktor meningkatnya tingkat stres kerja ditambah di dalam industri rokok, khususya jabatan *salesman* memiliki kesulitan tersendiri untuk dapat naik tingkat ke jabatan yang lebih tinggi, karena banyak *salesman* yang tidak dapat mencapai

target penjualan yang ditetapkan oleh perusahaan. Selanjutnya, indikator struktur organisasi, seperti mutasi antar jabatan, berdasarkan hasil wawancara dengan perwakilan kantor PT. KT&G Indonesia Kota Pontianak menyatakan bahwa kebijakan mutasi khususnya untuk *first liner* seperti *sales, merchandiser,* dan juga supir sering terjadi dalam kurun waktu yang relatif singkat, juga tidak menutup kemungkinan untuk mutasi *cross*-jabatan yang berarti antara *sales, merchandiser*, dan supir dapat bertukar posisi dan bertukar area kerja bahkan bertukar kantor operasional, hal ini dapat berdampak pada kemampuan pegawai untuk dapat beradaptasi dengan struktur perusahaan yang dinamis bahkan seringkali ketika seorang *sales* baru mulai memahami area kerjanya kemudian langsung dimutasi ke area lain atau ke posisi lain. Fenomena ini menyebabkan meningkatnya stres kerja yang dialami pegawai khususnya *salesman* karena harus beradaptasi dengan tuntutan perusahaan yang sering berubah-ubah. Terakhir, indikator *work-life balance,* yakni kurangnya waktu untuk keluarga dikarenakan jam kerja yang berlebihan, PT. KT&G Indonesia Kalimantan Barat memiliki jam kerja 6 hari per pekan dan menerapkan kebijakan pergeseran hari libur, kecuali libur hari raya, yang berarti jika hari libur berada di pertengahan pekan, maka hari libur tersebut digeser ke akhir pekan, selain jam kerja yang padat yang hanya memiliki libur 1 hari per pekan hal ini juga merubah kultur para pegawai untuk menikmati waktu bersama keluarga hanya di akhir pekan dan berpotensi menyebabkan terlewatnya momen spesial untuk dihabiskan bersama keluarga, sekali lagi, hal ini berpotensi meningkatkan stres kerja pegawai. Adapun indikasi stres kerja yang tampak pada pegawai ini dapat dilihat dari keluhan yang disampaikan oleh *salesman* itu sendiri kepada penulis., berdasarkan pengalaman yang penulis alami setelah duduk bersama para *salesman* dan mendengarkan keluhan mereka.

Selain stres kerja, salah satu penyebab kurang optimalnya kinerja pegawai pada PT. KT&G Indonesia Kalimantan Barat yaitu lingkungan kerja. Menurut Robbins (dalam Rahmawati, Sa'adah, & Chabibi, 2020:6) menyatakan bahwa "lingkungan adalah lembaga-lembaga atau kekuatan-kekuatan diluar yang berpotensi memengaruhi kinerja organisasi, lingkungan dirumuskan menjadi dua, yaitu; lingkungan umum dan lingkungan khusus." Pada dasarnya lingkungan

umum adalah segala sesuatu di luar organisasi yang berpotensi memengaruhi organisasi, sedangkan lingkungan khusus adalah bagian lingkungan yang secara langsung berkaitan dengan pencapaian sasaran sebuah organisasi. Barry dan Heizer (dalam Pawirosumarto, Sarjana, & Gunawan, 2016:1339) menyatakan bahwa "lingkungan kerja adalah lingkungan fisik dimana hal tersebut memengaruhi kinerja, keamanan, dan kualitas karyawan." Adapun bentuk fisik lingkungan kerja adalah ruang, tata letak fisik, kebisingan, peralatan, material dan hubungan rekan kerja; kualitas dari semua aspek tersebut memiliki peran penting dan dampak positif pada kualitas kinerja (Tyssen dalam Pawirosumarto, *et al*., 2016:1339). Sedangkan indikator lingkungan kerja sebagaimana yang dinyatakan oleh Pawirosumarto, *et al* (2016:1340), antara lain:

1. Tempat kerja yang memuaskan
2. Tempat kerja yang suportif
3. Hubungan harmonis
4. Tidak ada konflik antar rekan kerja
5. Peralatan kerja yang lengkap
6. Peralatan kerja modern

Beberapa penyebab tempat kerja yang kurang memuaskan salah satunya adalah lingkungan fisik di sekitar tempat kerja yang kurang mendukung yang mana lingkungan kerja para *sales* kebanyakan berada di lapangan dengan berbagai kendalanya, seperti kondisi jalanan yang berdebu, berlubang, becek, berlumpur dan kondisi memprihatinkan lainnya bagi yang bekerja di daerah perkampungan dan kondisi *traffic* yang sangat padat bahkan terjadi kemacetan bagi yang bekerja di daerah perkotaan. Hal ini dapat menjawab kendala yang terjadi pada indikator 1 dan 2. Kemudian untuk indikator selanjutnya yaitu hubungan harmonis dan tidak adanya konflik antar rekan kerja, beberapa penyebab tidak optimalnya indikator ini antara lain adalah area kerja *salesman* yang berbeda-beda dan terpisah jarak yang relatif jauh serta kurangnya waktu bertemu antar satu sama lain dapat menyebabkan kurang harmonisnya hubungan antar *sales,* selain itu kesenjangan lingkungan tempat bekerja antar satu *sales* dengan yang lainnya juga dapat menyebabkan terjadinya kecemburuan sosial antar *sales* yang kemudian akan

berdampak pada kurangnya kinerja di lapangan. Yang terakhir, indikator kelengkapan peralatan kerja serta tingkat modernitas peralatan kerja, secara umum fasilitas peralatan penunjang kerja *salesman* tergolong biasa saja, area kerja yang saling berjauhan mengharuskan para pegawai untuk berkomunikasi via daring, dan hal yang menjadi kendala ketika berkomunikasi via daring adalah koneksi internet, bagi sebagian *salesman* yang bekerja di area perkotaan hal ini tidak terlalu menjadi masalah besar, namun bagi mereka yang bertugas di daerah perkampungan dengan kualitas internet yang buruk, tentu hal ini dapat menjadi salah satu penghambat *salesman* dalam mencapai kinerja yang baik.

Faktor selanjutnya yang memengaruhi kinerja *salesman* adalah motivasi kerja. Robbins dan Judge (dalam Busro, 2018:49) mendefinisikan motivasi sebagai "proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan seorang individual untuk mencapai tujuannya." Dengan beragam faktor penyebab penurunan kinerja pegawai sebagaimana yang telah dijelaskan di atas, penting bagi perusahaan untuk dapat memotivasi karyawan agar karyawan tetap tekun untuk mencapai kinerja yang baik.

Menurut McClelland (dalam Hartini dan Vana, 2019:337) Motivasi adalah "kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi." Adapun dimensi-dimensi motivasi kerja antara lain, sebagai berikut:

1. Pencapaian (*Achievement*)
2. Kekuasaan (*Power*)
3. Afiliasi (*Affiliation*)

Berdasarkan dimensi di atas, jika kita kaitkan dengan kondisi yang terjadi pada *salesman* dapat dijabarkan menjadi pencapaian, yaitu motivasi *sales* untuk dapat memenuhi target penjualan yang ditetapkan perusahaan dengan harapan timbal balik berupa bonus atau *reward* yang akan diberikan seiring dengan persentase capaian masing-masing individu *salesman* terhadap target masing-masing, selain penjualan, *salesman* juga termotivasi untuk memberikan kontribusi lebih yang positif terhadap perusahaan dalam bentuk menjaga hubungan dan komunikasi yang baik dengan konsumen perusahaan dalam rangka menjaga nama baik perusahaan dan loyalitas konsumen. Kemudian indikator kedua, yaitu

kekuasaan. Pada indikator ini, pegawai termotivasi untuk bekerja dengan baik dengan harapan bisa mendapat hak jenjang karir berupa kenaikan jabatan maupun kenaikan status karyawan dari karyawan kontrak menjadi karyawan tetap. Kemudian yang terakhir yaitu afiliasi. Pada indikator ini, adanya hasrat pada pegawai untuk menjaga hubungan baik antar sesama rekan kerja dan juga pegawai termotivasi untuk beradaptasi pada lingkungan kerja baru selaras dengan kebijakan mutasi perusahaan. Adapun alasan mengapa motivasi pegawai dipilih menjadi variabel mediasi, yaitu karena motivasi pegawai adalah variabel yang cocok jika melihat situasi riil yang dialami *salesman* dan juga secara tidak langsung memengaruhi signifikansi pengaruh variabel independen yaitu stres kerja dan lingkungan kerja terhadap variabel dependen yaitu kinerja karyawan.

Faktor terakhir adalah Kinerja pegawai, menurut Rivai dan Basri (dalam Sitinjak, *et al*., 2021:2) Kinerja adalah "hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika." Pada dasarnya, kinerja dikatakan tinggi apabila suatu target kerja dapat diselesaikan pada waktu yang tepat atau tidak melampaui batas waktu yang disediakan (Nawawi dalam Sitinjak, *et al*., 2021:3). Kinerja atau dalam Bahasa Inggris adalah *performance,* yaitu: Hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika (Suyadi dalam Sitinjak, *et al*., 2021:3). Dalam kaitannya terhadap objek penelitian ini, kinerja yang diharapkan dari seorang *salesman* adalah meningkatnya penjualan sehingga dapat memenuhi atau bahkan melampaui target yang telah ditetapkan dan juga dapat mengenalkan produk secara luas dan menyeluruh di masyarakat.

Menurut Suyadi (dalam Sitinjak, *et al*., 2021:9) Kinerja dapat dinilai atau diukur dengan beberapa indikator, yaitu :

1. Efektivitas, yaitu bila tujuan kelompok dapat dicapai dengan kebutuhan yang direncanakan

2. Tanggung jawab, merupakan bagian yang tak terpisahkan atau sebagai akibat kepemilikan wewenang
3. Disiplin, yaitu taat dan menghormati perjanjian kerja dengan perusahaan tempat karyawan bekerja
4. Inisiatif, berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk sebuah ide yang berkaitan dengan tujuan perusahaan.

Dalam keterkaitannya dengan keadaan yang dialami *salesman*, maka beberapa indikator di atas dapat dijabarkan sebagai berikut. Pertama, efektivitas, tingkat efektivitas *salesman* dalam menjalankan tugasnya dapat diukur dengan seberapa mampu *sales* dalam usahanya untuk memenuhi tuntutan target penjualan dan target persentase produk terdistribusi di masing-masing area penempatan dengan menggunakan biaya operasional yang seminim-minimnya, adapun biaya operasional yang dimaksud adalah biaya bahan bakar, biaya perbaikan kendaraan, biaya administrasi transfer setoran penjualan, dan biaya retribusi lainnya seperti parkir penyeberangan, dll, yang mana semua ini bersifat *reimbursement*, atau *sales*, menanggung biaya tersebut terlebih dahulu jika sedang bekerja di area penempatan, kemudian akan dihitung jumlah pemakaian, untuk kemudian di*claim* di kantor untuk pengembalian uang pribadi *sales* setiap minggunya. Kemudian, indikator kedua, tanggung jawab, keterkaitannya pada keadaan riil yang dialami *sales* adalah kemampuan *sales* untuk bertanggung jawab atas barang inventaris perusahaan yang dibawanya ataupun untuk mengatasi retur produk oleh konsumen dikarenakan beberapa hal, antara lain, produk rusak maupun pita cukai yang bukan merupakan keluaran tahun terkini. Kemudian, indikator disiplin, pada penelitian kali ini, adapun cara mengukur tingkat kedisiplinan pegawai adalah dengan absen yang baik, bekerja dengan sungguh-sungguh dengan tidak meningalkan tugas pada saat jam kerja, dan datang tepat waktu, namun, untuk pegawai yang bekerja di lapangan, cara mengatasi permasalahan disiplin ini adalah, pegawai diminta untuk melakukan absen dengan cara mengirimkan *selfie* yang harus menggunakan aplikasi kamera yang dilengkapi dengan tanggal dan lokasi foto tersebut diambil, selain absen, pegawai juga dikontrol melalui *smartphone* yang dipinjamkan oleh perusahaan dan telah dimodifikasi sebagai alat

untuk melakukan *tracking* lokasi pegawai secara *real-time* selama jam kerja. Terakhir, untuk indikator insiatif, dalam kaitannya pada subjek penelitian kali ini, perusahaan memiliki program pemberian hadiah bagi *sales* yang bisa menghias warung konsumen dengan berbagai alat promosi perusahaan, namun pada kenyataannya, berdasarkan wawancara dengan para *sales*, hal ini sangat sulit untuk dilakukan, karena pemilik warung yang enggan warungnya untuk dihiasi oleh perangkat promosi yang disediakan perusahaan, selain program hias warung, ada juga program *partnership* yang disediakan perusahaan dalam rangka menjaga loyalitas konsumen terhadap produknya, namun sekali lagi, pada kenyataannya, bukan merupakan hal yang mudah basi *sales* untuk meyakinkan pemilik warung untuk mengikuti program *partnership* ini, adapun nama program ini adalah "KT&G Partnership Program" atau yang disingkat KPP.

1.2. Rumusan Masalah

1.2.1. Pernyataan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat disimpulkan bahwa kenaikan harga produk, tekanan dari perusahaan untuk memenuhi target, serta tumpang tindih peran kerja pegawai yang mengakibatkan meningkatnya beban kerja pegawai adalah beberapa faktor yang menyebabkan kenaikan tingkat stres kerja *salesman* sehingga dapat menurunkan kualitas kinerja *salesman*, serta lingkungan kerja yang kurang memadai menjadi faktor lain yang berpotensi menurunkan tingkat kualitas kinerja pegawai.

Selain itu, penting bagi perusahaan untuk tetap dapat menjaga motivasi kerja para pegawai agar pegawai tetap tekun dalam mengemban tugasnya sehingga membuat kinerja pegawai tetap efektif dan efisien dan target perusahaan menjadi terpenuhi.

1.2.2. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka masalah penelitian dapat dirumuskan dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja *salesman* PT. KT&G Indonesia Kalimantan Barat?

2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja *salesman* PT. KT&G Indonesia Kalimantan Barat?
3. Apakah stres kerja berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja *salesman* PT. KT&G Indonesia Kalimantan Barat?
4. Apakah lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja *salesman* PT. KT&G Indoensia Kalimantan Barat?
5. Apakah motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja *salesman* PT. KT&G Indonesia Kalimantan Barat?
6. Apakah stres kerja melalui motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja *salesman* PT. KT&G Indonesia Kalimantan Barat?
7. Apakah lingkungan kerja melalui motivasi kerja berpengaruh signifikan kinerja *salesman* PT. KT&G Indonesia Kalimantan Barat?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan di atas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja *salesman* PT. KT&G Indonesia Kalimantan Barat.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja *salesman* PT. KT&G Indonesia Kalimantan Barat.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap motivasi kerja *salesman* PT. KT&G Indonesia Kalimantan Barat.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap motivasi *salesman* PT. KT&G Indonesia Kalimantan Barat.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja *salesman* PT. KT&G Indonesia Kalimantan Barat.
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh stres kerja melalui motivasi kerja terhadap kinerja *salesman* PT. KT&G Indonesia Kalimantan Barat.
7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja melalui motivasi kerja terhadap kinerja *salesman* PT. KT&G Indonesia Kalimantan Barat.

1.4. Kontribusi Penelitian

1.4.1. Kontribusi Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan sumbangsih terhadap ilmu pengetahuan dan diharapkan agar dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya terutama terkait faktor lingkungan, stres, motivasi dan kinerja karyawan.

1.4.2. Kontribusi Praktis

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan untuk pihak manajemen PT. KT&G Indonesia Kalimantan Barat agar dapat mengelola SDM perusahaan menjadi lebih baik lagi dengan mensejahterakan pegawai serta diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan gambaran bagi masyarakat mengenai sistem kerja yang dijalani oleh *salesman* di salah satu perusahaan distribusi produk rokok.

1.5. Gambaran Kontekstual Penelitian

Dikutip dari laman disnakerja.com. Sejarah KT&G di Korea dimulai pada tahun 1899, ketika Rumah Tangga Kekaisaran membentuk biro monopoli untuk mengontrol sumber pendapatan pajak. Pada bulan Desember 1948, sebuah biro didirikan oleh pemerintah Korea untuk memonopoli semua produk tembakau dan ginseng. Pada tahun 1988, KT&G dijadikan perusahaan publik yang dikelola pemerintah. Pada tahun 2002, setelah penghapusan undang-undang monopoli tembakau, KT&G diubah menjadi perusahaan publik dalam upaya untuk meliberalisasi impor, penjualan, dan manufaktur tembakau. Di Indonesia sendiri, KT&G masuk melalui akuisisi terhadap perusahaan Tri Sakti Purwosari Makmur atau yang disingkat TSPM. Sebagaimana yang dikutip dari laman Wikipedia Bahasa Indonesia Tri Sakti Purwosari Makmur adalah perusahaan rokok yang didirikan oleh Bambang Soekihardjo pada tanggal 1 Maret 1974 di Purwosari, Jawa Timur. Tri Sakti Purwosari Makmur memproduksi campuran tembakau, cengkeh, dan rokok rasa lainnya. PT Tri Sakti Purwosari Makmur atau lebih dikenal Trisakti Group, adalah perusahaan rokok skala menengah dengan area distribusi wilayah indonesia dan eksport, mempekerjakan lebih dari 3000 tenaga

kerja. Saat itu produk pertama yang diproduksi adalah sigaret kretek tangan dengan merek Apokat dan Kacang Bayi. Kini, PT TSPM memproduksi sejumlah merek. Di antaranya, Master Mild, Win Mild, Lintang Enam, Bheta, dan Pensil Mas International. Ketika KT&G mengakusisi Trisakti Group, mereka menambah produk andalan dan bersinergi menjadi perusahaan dengan pencapaian terbaik. Esse sebagai produk andalan, langsung disambut antusias lewat hadirnya varian Esse Change & Esse Pop. Kini PT. KT&G telah memiliki cabang distribusi di seluruh tanah air, termasuk di Kalimantan Barat. Di Kalimantan Barat sendiri, PT. KT&G memiliki 4 kantor operasional yang tersebar di Kota Pontianak, Kota Singkawang, Kabupaten Sanggau, dan Kabupaten Ketapang, dengan kantor pusat operasional berlokasi di Kota Pontianak.