

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Asumsi mengenai perusahaan keuangan baik bank maupun non-bank merupakan perusahaan yang sepenuhnya memiliki fokus pekerjaan yang sepenuhnya hanya pada aspek keuangan, tetapi kenyataannya perusahaan yang bergerak pada bidang ini sangat memerlukan kinerja yang baik dari aspek *marketing*. Seperti halnya perusahaan pialang, perusahaan pialang adalah perusahaan yang menyediakan jasa layanan berupa perantara antara investor dengan pasar, baik itu pasar saham, *forex* maupun komoditas. Perusahaan pialang sendiri memiliki beberapa tipe, antara lain adalah pialang saham dan pialang berjangka. Pada dasarnya kedua perusahaan ini memiliki kesamaan tugas dan fungsi di mana sama-sama menghubungkan antara pemilik modal dengan pasar yang sedang berjalan. Di Indonesia Perusahaan pialang saham menghubungkan para investor kepada pasar saham yang diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sementara perusahaan pialang berjangka berfungsi untuk menghubungkan para pemilik modal dengan pasar pialang berjangka yang diawasi oleh Badan Perdagangan Berjangka dan Komoditi (BAPEBTI) perusahaan ini biasanya juga dikenal dengan *brokerage*.

Salah satu perusahaan yang menggeluti industri pialang adalah PT. Victory International Futures di mana perusahaan ini merupakan perusahaan yang berdiri sejak tahun 2003 dan telah memiliki lisensi serta memiliki izin resmi untuk melakukan bisnis pialang di Indonesia. Perusahaan ini memiliki cabang perusahaan yang terdapat di gedung Spazio Tower, Surabaya. Produk yang mereka miliki adalah layanan untuk menghubungkan para investor dengan pasar pialang yang sedang berjalan, terdapat beberapa jenis pasar yang dapat diakses melalui jasa PT. Victory International Futures di antaranya pasar *forex* atau perdagangan mata uang asing dan komoditas seperti emas, perak, dan minyak bumi. Seperti institusi bisnis pialang lainnya perusahaan ini juga menjadikan *marketing* sebagai penopang utama dalam bisnis mereka. Para staf pemasar memiliki tugas yang penting dalam perusahaan ini di mana mereka harus bisa untuk menggait dan menarik para investor untuk mau melakukan investasi maupun perdagangan melalui jasa perantara perusahaan.

Tugas dari seorang *marketing* di perusahaan ini dibagi menjadi beberapa tahap di mana tahap yang pertama adalah seorang *marketing* akan melakukan *canvassing*, kegiatan ini merupakan kegiatan mencari data investor baik itu secara luring dengan cara menemui orang-orang di sekitar yang terlihat memenuhi kriteria target *market* maupun dapat dilakukan secara *online* dengan memanfaatkan sosial media. Kegiatan pengumpulan data ini dimaksudkan agar para *marketing* memiliki data dari beberapa orang baru yang nantinya akan dilakukan tindak lanjut ke dalam kegiatan berikutnya yakni *contacting*. Aktivitas komunikasi kontak merupakan

kegiatan yang mengharuskan seorang *marketing* di perusahaan ini menghubungi para calon investor, kegiatan ini dimaksudkan agar calon investor bersedia memberikan sedikit waktunya untuk bertemu dengan pemasar agar nantinya dapat menjelaskan tentang perusahaan dan produk dari PT. Victory International Futures lebih lanjut dalam proses yang dinamakan prospek nasabah atau investor.

Kegiatan prospek bertujuan agar para *marketing* dapat menyampaikan apa yang mereka tawarkan kepada investor secara lebih jelas dan lebih rinci, pertemuan ini dilakukan sekaligus menjadi sarana bagi para staf pemasar untuk membangun kepercayaan dari konsumen agar lebih tertarik dan benar-benar merasa aman dalam menggunakan jasa dari perusahaan. Nantinya apabila investor tertarik dengan penawaran yang diberikan serta memilih PT. Victory International Futures sebagai broker yang akan menjembatani investor tersebut dengan pasar maka akan dilakukan tindak lanjut dengan proses registrasi, *dealing* dan *top up* dana.

Kekuatan dan kinerja dari *marketing* sangat diperlukan dalam industri ini. Para pemasar sangat dibutuhkan dalam menggait para investor untuk berinvestasi melalui perusahaan mereka, namun tidak hanya menjadi alat untuk menarik investor tak jarang seorang *marketing* harus menjaga hubungan baik dengan para investor, karyawan marketing harus menjaga nasabahnya dan selalu memberikan *update* dari para analis tentang apa saja yang terjadi di *market* agar investor yang menggunakan jasa perusahaan memiliki pandangan dan arah saat melakukan perdagangan dan meminimalisir kerugian apabila sewaktu-waktu terdapat hal yang tidak terduga terjadi di dalam pasar. Hasil dari mengerjakan semua tugas-tugasnya

sebagai *marketing* di PT. Victory International Futures, para karyawan ini akan digaji dengan gaji pokok dan komisi, namun perlu digaris bawahi bahwa perusahaan PT. Victory International Futures merupakan perusahaan dengan sistem *commision house* di mana hal ini memiliki arti bahwa perusahaan akan memberikan bayaran yang besar kepada karyawan *marketing*-nya melalui komisi, jadi dapat dimengerti bahwa gaji pokok di perusahaan ini bukan sepenuhnya dari apa yang bisa didapatkan oleh para karyawan marketing namun demikian seorang *marketing* harus selalu meningkatkan dan menggait banyak investor agar komisi yang dia dapatkan semakin banyak juga.

Dengan sistem rumah komisi yang berlaku di dalam perusahaan setiap individu karyawan memiliki kewajiban atas pemenuhan target untuk dirinya sendiri. *Margin* yang berhasil di dapat dari setiap investor akan menjadi catatan pencapaian bagi pemasar yang mendapatkan pemodal tersebut. Semua dana pemodal yang terkumpul akan diakumulasi dan dicatat sebagai pencapaian kantor. Dari data yang diberikan pihak *dealing* didapatkan data berikut

Tabel 1.1 Data Pencapaian Target Cabang

Tahun	Target (Dalam Milyar Rupiah)	Pencapaian	%	Ketidaktercapaian	%
2022	10.000.000.000	3.865.000.000	38,65	6.135.000.000	61,35
2023	12.000.000.000	5.500.000.000	45,83	6.500.000.000	54,16

Sumber: HRD PT. Victory International Futures Spazio Tower.

Data di atas menunjukkan bahwa terdapat peningkatan pada pencapaian target serta penurunan pada ketidaktercapaian target, namun dari hasil wawancara dengan Ibu Nuning Esti Palupi (HRD), didapatkan penjelasan bahwa peningkatan pencapaian tersebut belum memenuhi target pencapaian yang diinginkan perusahaan, selain itu jumlah akumulasi pencapaian target tersebut merupakan hasil pencapaian dari beberapa orang saja. Rata-rata tim yang ada di kantor cabang Spazio Tower hanya memberikan satu atau dua orang saja yang berhasil membawa margin untuk perusahaan, sedangkan sisanya belum menunjukkan kinerja yang maksimal. Dengan demikian dapat dilihat bahwa kinerja dirasa belum memuaskan dikarenakan karyawan secara keseluruhan belum menunjukkan performa yang maksimal dalam mencari investor untuk mengisi margin perusahaan, kontribusi dari karyawan secara keseluruhan merupakan hal yang diharapkan oleh perusahaan sehingga nantinya target pencapaian akan berhasil diraih dengan persentase yang lebih maksimal daripada sebelumnya.

Hasil penelitian Laily dkk., (2024) menunjukkan adanya variabel yang mempengaruhi kinerja secara signifikan yakni motivasi. Penelitian lain menunjukkan hasil penelitian mengenai kinerja di mana motivasi menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja (Noviarita dkk., 2021). Dalam penelitiannya dikatakan bahwa motivasi mempunyai pengaruh yang signifikan serta positif terhadap kinerja. Motivasi merupakan sesuatu yang timbul di dalam diri seseorang yang dipengaruhi oleh pengaruh dari luar seperti adanya dorongan dari atasan, rekan kerja yang mendukung, serta lingkungan kerja.

Keterangan yang didapat dari wawancara singkat bersama salah satu *marketing* yang telah berhasil mendapatkan investor mengaku bahwa setelah mendapatkan *closing* atau calon investor telah setuju untuk menggunakan jasa perusahaan sebagai perantara investasinya dan menjadi nasabah, karyawan tersebut mengaku dirinya sangat ingin mendapatkan komisi yang besar, namun keinginan tersebut harus selalu diimbangi dengan asas menjaga investor di mana dalam memberikan arahan atau rekomendasi dalam melakukan perdagangan seorang karyawan marketing tidak bisa seenaknya meminta nasabahnya untuk melakukan pengambilan posisi *trading* demi komisi yang akan menjadi keuntungan pribadinya. Karyawan tersebut mengatakan bahwa hubungan dengan nasabah merupakan hal yang sangat penting untuk dijaga, jika kepercayaan konsumen terjaga bahkan meningkat maka tak jarang orang tersebut akan melakukan promosi tidak langsung kepada rekan-rekan maupun orang lain yang tertarik dengan bisnis ini. Di satu sisi komisi yang besar juga dapat terus dirasakan oleh pihak karyawan jika nasabahnya berhasil dan berkelanjutan dalam melakukan investasi maupun *trading* di perusahaan ini.

Di satu sisi terdapat karyawan yang belum mendapatkan nasabah dan mengaku bahwa untuk mendapatkan investor di bisnis ini merupakan hal yang tidak sepenuhnya mudah. Data-data kontak yang harus dihubungi bahkan tidak semuanya bersedia saat diminta untuk melakukan pertemuan. Terlebih lagi tantangan lebih berat akan dirasakan terhadap seseorang karyawan yang memang benar-benar awam dalam menjalani pekerjaan sebagai pemasar dari perusahaan

pialang. Memerlukan usaha yang ekstra dalam melatih *skill* mereka untuk menawarkan produk jasa yang dimiliki. Profil perusahaan, pengetahuan produk merupakan dua hal dasar utama yang harus dipahami oleh pekerja baru di bidang ini. Selain itu mereka harus melatih diri agar terbiasa dalam menghadapi calon investor, ketenangan, wawasan yang luas serta pemecahan masalah yang cepat harus dimiliki seseorang untuk menjadi seorang pemasar yang profesional di lini bisnis ini.

Pernyataan kedua tenaga pemasar dengan perbedaan kondisi tersebut menunjukkan adanya persamaan untuk mencapai apa yang ditargetkan oleh perusahaan. Adanya kemauan dalam diri mereka untuk melakukan pekerjaan tersebut tentunya didasari oleh tanggung jawab dari diri mereka masing-masing, selain itu motivasi yang ada juga muncul karena segala sesuatu yang akan dan dijaminakan oleh perusahaan kepada para tenaga pemasar.

Motivasi karyawan PT. Victory International Futures menjadi salah satu hal yang diperhatikan di jajaran struktural atas perusahaan. Bapak Rio (Kepala cabang kantor Spazio) dalam wawancara memberikan pernyataan bahwa dirinya selalu menekankan kepada para manajer untuk memberikan motivasi baik secara verbal, tindakan maupun pemberian contoh, selain itu kegiatan *brain storming* juga menjadi salah satu sarana yang digunakan untuk mendongkrak motivasi para karyawan. Kepala cabang dari PT. Victory International Futures Spazio Tower Surabaya mengaku bahwa dia lebih suka apabila para karyawannya keluar kantor untuk melakukan hal-hal yang akan menunjang produktivitas kantor. fleksibilitas

kerja ini juga menjadi nilai tambah dari para karyawan tersebut untuk memilih bekerja dan menekuni pekerjaannya di industri ini. Selain itu lingkungan kerja yang ada di perusahaan ini juga dibuat agar para karyawan merasa nyaman dengan pekerjaannya, di antaranya rekan-rekan kerja dan para atasan yang saling terbuka untuk menerima keluhan, serta terbuka untuk berdiskusi bahkan pengambilan keputusan serta saran. Kemudian secara fisik lingkungan kantor Spazio Tower Surabaya juga memiliki fasilitas yang sangat lengkap untuk memenuhi dan menunjang pekerjaan para pekerja, fasilitas tersebut termasuk *driver* kantor yang siap mengantar karyawan untuk bertemu dengan para calon investor kapan pun dan dimanapun, hal ini termasuk ke dalam sarana yang diberikan oleh perusahaan agar karyawan dapat memaksimalkan kinerjanya dan mendapatkan hasil yang memuaskan.

Tabel 1.2 Data Absensi 2022

2022	
KETERANGAN	PRESENTASE
Kehadiran	59.43%
Tidak Hadir	35.14%
Izin	5.43%

Tabel 1.3 Data Persentase Absensi 2023

2023	
KETERANGAN	PRESENTASE
Kehadiran	57,13%
Tidak Hadir	37,76%
Izin	4,94%

Sumber: HRD PT. Victory International Futures

Data tersebut merupakan data yang menunjukkan perbandingan persentase antara kehadiran, ketidak hadiran, dan Izin dari karyawan yang bekerja di dalam perusahaan. Nugraha & Hilal, (2021) menyatakan bahwa data tingkat kehadiran maupun absensi karyawan dapat memberikan indikasi adanya peningkatan maupun penurunan motivasi karyawan. dari data yang diberikan oleh HRD PT. Victory International Futures Surabaya terdapat penurunan kehadiran yang terjadi dari tahun 2022 ke 2023, data tersebut juga menunjukkan adanya kenaikan pada ketidak hadiran karyawan, hal ini menunjukkan adanya indikasi penurunan pada motivasi karyawan di dalam perusahaan.

Sarana prasarana, fasilitas, sistem penggajian dan komisi dan segala penunjang kemudahan pekerjaan yang sudah diberikan oleh perusahaan kepada para karyawan marketing dapat dilihat efeknya melalui data yang dimiliki oleh HRD. Data *turnover* yang dimiliki oleh HRD menunjukkan tingkat keluar-masuk karyawan yang rutin. Pada dasarnya karyawan marketing di dalam PT. Victory International Futures Spazio Tower Surabaya memiliki kontrak kerja, dalam satu kali kontrak pemasar akan diberi waktu selama tiga bulan untuk bekerja di perusahaan ini. Target terbesar tenaga *marketing* adalah mendapatkan investor dengan jumlah investasi berapa pun di dalam kurun waktu tiga bulan.



Gambar 1.1. Target Tim

Tabel 1.4 Target Lot Perorangan

JENIS AKUN	TARGET LOT	KOMISI TAMBAHAN
MINI	6 lot	Rp. 1.000.000
	12 lot	Rp. 2.000.000
REGULER	20 lot	Rp. 1.000.000
	40 lot	Rp. 2.000.000
	60 lot	Rp. 3.000.000
	80 lot	Rp. 4.000.000
	100 lot	Rp. 5.000.000

Sumber: HRD PT. Victory International Futures

Sajian data di atas merupakan data target tiap tim dan target lot perorangan. Pada data target tim menunjukkan kenaikan target cabang yang akan selalu diikuti dengan kenaikan target dari tiap tim yang ada di dalam perusahaan. Dari data pada tabel target lot dapat dipahami bahwa apabila seorang karyawan pemasar ingin mendapatkan komisi tambahan maka harus memenuhi persyaratan lot dari transaksi

investor yang berhasil digait. Perlu diingat bahwa karyawan yang akan mendapatkan komisi maupun komisi tambahan adalah karyawan yang telah berhasil mendapatkan investor. Adanya tuntutan tugas serta banyaknya target yang harus dipenuhi oleh seorang karyawan ditambah lagi dengan keterbatasan waktu yang didasarkan oleh kontrak kerja membuat beberapa hal tersebut menjadi faktor-faktor timbulnya beban kerja seperti yang dijelaskan oleh (Sulastri & Onsardi, 2020).

Terdapat beberapa tindakan yang dikhususkan untuk menyikapi karyawan yang belum memenuhi target mendapatkan investor selama tiga bulan. Apabila karyawan tersebut belum berhasil menggait investor dari waktu kontrak yang telah ditentukan maka penilaian akan ada di keputusan CMM dan HRD, jika karyawan ini belum memenuhi target mendapat investor namun tetap rutin dan aktif dalam melakukan *jobdesk* seperti pencarian data, komunikasi kontak dan prospek maka akan ada pertimbangan untuk memperpanjang kontrak dan kemungkinan besar karyawan tersebut akan diminta untuk lanjut bekerja dalam kontrak berikutnya, namun apabila karyawan tidak menunjukkan kinerja yang signifikan dalam kontrak tiga bulan tersebut maka karyawan berkemungkinan akan mendapatkan pemutusan kontrak dan tidak diberikan kesempatan untuk memulai kontrak baru di perusahaan tersebut. Hal ini sekaligus menjadi salah satu faktor yang menimbulkan beban kerja kepada karyawan. Adanya tenggat waktu dan target yang harus dicapai adalah beberapa indikator dari adanya beban kerja. Saputra, (2021) menyatakan bahwa

beban kerja yang berlebihan dalam beberapa penelitian juga dikatakan sebagai penyebab menurunnya tingkat kepuasan karyawan.

Data *turnover* dari HRD PT. Victory International Futures Spazio Tower Surabaya menunjukkan beberapa jumlah perpindahan keluar-masuk karyawan sebagai berikut

Tabel 1.5 Data Turnover Karyawan

TAHUN	MASUK	KELUAR	JUMLAH AWAL TAHUN	JUMLAH AKHIR TAHUN	PRESENTASE TURNOVER
2022	44	21	35	42	54,50%
2023	58	30	53	75	47%

Sumber: HRD PT. Victory International Futures Spazio Tower

Angka tersebut menunjukkan *turnover* karyawan cukup dinamis, selain itu keterangan HRD menjelaskan terdapat beberapa orang yang secara sepihak memutuskan untuk tidak melanjutkan pekerjaannya walaupun kontrak kerjanya masih ada. Tentu hal ini menjadi sesuatu yang harus diteliti untuk dicari tahu penyebabnya lebih lanjut. Dalam kasus rotasi pekerja PT. Victory International Futures Spazio Tower Surabaya kemungkinan juga dipengaruhi oleh sistem rekrut yang terkadang menjadi sesuatu yang fleksibel. Jajaran seperti manajer *marketing* dan CMM tak jarang melakukan *hijack* atau penarikan karyawan dari cabang maupun perusahaan lain karena dianggap lebih efisien waktu supaya mereka dapat segera memenuhi target perusahaan. Karyawan penarikan rata-rata diambil dan

direkrut tanpa melewati rekrut dari HRD sehingga tidak mengetahui dengan pasti seperti apa dan bagaimana karakteristik serta pola kerja dari tenaga pemasar tersebut.

Dampak lanjutan dari penarikan karyawan ini terdapat pada penempatan tim, rata-rata mereka akan langsung ditempatkan ke dalam tim yang membutuhkan bantuan maupun tim yang belum memenuhi target perusahaan. Namun, tak jarang ketidakcocokan maupun perbedaan cara kerja dari manajer tim maupun rekan tim yang belum tersinkron akan membuat karyawan *hijack* ini kesulitan untuk beradaptasi dan mengikuti ritme yang ada, sehingga nantinya tak jarang karyawan seperti ini akan berhenti dengan berbagai alasan yang membuat kurang nyaman dalam bekerja. Hal-hal demikian dapat mempengaruhi tingkat *turnover* di PT. Victory International Futures Spazio Tower Surabaya.

Tingkat *turnover* menjadi salah satu indikasi adanya kekurangan di dalam kepuasan kerja. Kepuasan kerja sangat mempengaruhi *turnover*, sehingga dapat diartikan bahwa angka keluar-masuk yang tinggi dapat memberikan artian kekurangan pada kepuasan kerja (Jariyah & Swasti, 2022). Adanya tingkat keluar-masuk karyawan yang tinggi menunjukkan bahwa terdapat penurunan terhadap kepuasan kerja yang ditandai dengan *turnover* yang tinggi, selain itu kepuasan kerja dapat mempengaruhi seseorang untuk menetap di perusahaan atau memutuskan untuk tidak keluar dari tempat kerjanya (Suryani dkk., 2023).

Kepuasan kerja merupakan sesuatu yang sangat penting bagi sebuah perusahaan. Karyawan sebagai aset utama perusahaan, terutama pada sektor bisnis

pialang di mana seorang tenaga pemasar menjadi satu-satunya lini terdepan dari perusahaan untuk dapat menjalankan bisnis dengan baik sehingga karyawan dalam hal ini perlu dijaga agar kuantitas dan kualitasnya tidak menurun. Kepuasan kerja yang baik akan menghasilkan dampak yang baik pada kinerja karyawan dan menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kinerja (Noor Aflah dkk., 2021). Semakin tinggi kepuasan kerja maka akan membuat kinerja karyawan juga akan semakin meningkat (Kahpi dkk., 2020). Meninjau data *turnover* di PT. Victory International Futures Spazio Tower Surabaya serta keterangan dari HRD bahwa terdapat berbagai kasus yang terjadi dalam lingkup keluar-masuk karyawan maka menjadi pertanyaan atas timbulnya fenomena ini.

Berdasarkan data yang sudah dipaparkan dan didukung dengan fenomena serta permasalahan yang terjadi di perusahaan maka peneliti akan melakukan penelitian pada perusahaan PT. Victory International Futures Spazio Tower Surabaya yang memiliki karyawan marketing berjumlah 50 orang, penelitian akan dilakukan dengan dua variabel independen berupa motivasi dan beban kerja. variabel tersebut akan diteliti pengaruhnya terhadap variabel dependen yang berupa kinerja dengan melalui variabel antara berupa kepuasan kerja. Adanya fenomena dan data-data pendukung yang sudah dijelaskan maka judul penelitian ini adalah “Pengaruh Motivasi Karyawan dan Beban Kerja terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pada Karyawan Marketing PT. Victory International Futures Spazio Tower Surabaya”

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah motivasi mempengaruhi kinerja karyawan marketing di PT. Victory International Futures Spazio Tower Surabaya
2. Apakah beban kerja mempengaruhi kinerja karyawan marketing di PT. Victory International Futures Spazio Tower Surabaya
3. Apakah motivasi karyawan melalui kepuasan kerja akan mempengaruhi kinerja karyawan marketing di PT. Victory International Futures Spazio Tower Surabaya
4. Apakah beban kerja melalui kepuasan kerja akan mempengaruhi kinerja karyawan marketing di PT. Victory International Futures Spazio Tower Surabaya

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan marketing di PT. Victory International Futures Spazio Tower Surabaya
2. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan marketing di PT. Victory International Futures Spazio Tower Surabaya
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan marketing melalui kepuasan kerja di PT. Victory International Futures Spazio Tower Surabaya

4. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan marketing melalui kepuasan kerja di PT. Victory International Futures Spazio Tower Surabaya

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan menjadi tambahan wawasan dan referensi tentang pengaruh kompensasi dan motivasi staf terhadap kepuasan kerja karyawan marketing perusahaan keuangan non bank khususnya perusahaan pialang maupun *commision house*

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pembaca terutama kepada perusahaan yang menjadi objek penelitian. Hasil analisa penelitian dapat digunakan sebagai referensi untuk memperbaiki maupun meningkatkan kekurangan yang terdapat di dalam perusahaan.