

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi informasi saat ini dapat menciptakan usaha baru/produk baru yang kita ketahui seperti menjual pulsa. Baik itu pulsa telepon/internet. Bahkan pulsa sudah merupakan kebutuhan pokok, kalau orang yang tidak memiliki pulsa pasti merasa ada yang kurang, maraknya permintaan-permintaan pulsa menciptakan usaha menjual pulsa seperti yang ada di daerah pancing dan kompleks asia megamas. Ada pemilik langsung sekaligus penjual bahkan ada yang disuruh oleh orang lain. Peristiwa ini sangat berfluktuasi, oleh karena itu dibutuhkan kemampuan untuk menjalankan usaha tersebut. Kemampuan itu membutuhkan pendidikan seperti pendidikan formal. Pendidikan merupakan pengetahuan dan pengalaman yang disusun secara logis sistematis mengenai kegiatan-kegiatan dan usaha-usaha yang dijalankan dengan tujuan mengubah tingkah laku manusia kearah yang diinginkan. Disamping itu, diperlukan ketangguhan orang yang menjalani usaha tersebut. Hadjam (2004) menyebut ketangguhan pribadi mengacu pada kemampuan individu yang bertahan dalam menghadapi stress tanpa mengakibatkan gangguan yang berarti, lebih lanjut dikatakan bahwa ketangguhan pribadi sangat berperan dalam menentukan tingkah laku penyesuain individu dalam menghadapi stress. Selain itu semangat kerja juga berperan dalam menjalankan usaha tersebut. Semangat kerja yaitu sikap mental yang mampu memberikan dorongan bagi seseorang untuk

dapat bekerja lebih giat, cepat dan baik. Apabila memiliki pendidikan, ketangguhan dan semangat kerja inilah yang dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja penjual pulsa.

Salah satu faktor yang penting dalam mempengaruhi proses kemajuan dan kemunduran suatu industri adalah faktor kinerja, artinya meningkatkan kinerja berarti meningkatkan kesejahteraan dan mutu perusahaan. Masalah kinerja bukan hanya penting bagi perusahaan menengah ke atas maupun perusahaan besar, tetapi juga penting bagi Usaha Kecil Mengengah (UKM) seperti Penjual Pulsa. Kelancaran proses bisnis dan kemajuan usaha tidak terlepas dari peran kinerja itu sendiri. Tanpa kinerja maka matilah proses bisnis tersebut (Yasrin 2015).

Banyaknya penjual pulsa elektronik telekomunikasi yang beroperasi di daerah pancing dan komplek asia megamas, membuat harga pesaingan antar pulsa elektronik telekomunikasi sangat ketat. Masing-masing penjual tidak bisa terus menerus bertahan dengan harga jual yang pulsa yang semakin tinggi yang ditetapkannya selama ini.

Persaingan sekarang sudah mulai bergeser yang sebelumnya menonjolkan kehebatan dan kecanggihan teknologi menuju ke persaingan harga jual pulsa elektronik yang terjangkau mudah dan cepat. Mau tak mau semua penjual pulsa elektronik selular harus terjun ke dalam persaingan ini kalau tidak ingin pelanggannya pindah ke penjual pulsa elektronik lain yang memberikan harga lebih murah, seperti yang dilakukan oleh beberapa counter yang saya teliti. Akhirnya dapat terjun juga ke persaingan harga jual yang murah dari harga para pesaing yang sudah bermunculan. Hal ini antara lain dimaksudkan untuk

meminimalisir pelanggan atau mungkin menghambat pertumbuhan konsumen dari harga pesaing pulsa di tempat lainya (Pitrajaya, 2007:44).

Maka dari itu sebenarnya penjualan dan harga pesaing sangat berkorelasi positif dengan kepuasan konsumen jadi perbaikan layanan yang baik, ramah, cepat serta harga jual pulsa yang terjangkau akan menarik konsumen untuk terus membeli pulsa elektronik pada kita dan sabar untuk selalu siap menghadapi harga pesaing yang semakin terus meningkat setiap harinya.

Salah satu alasan konsumen akan tertarik adalah jika penjualan harga pulsa elektronik yang semakin terjangkau. Untuk mempromosikan program dan menghadapi persaingan harga yang semakin meningkat maka dibutuhkan sebuah sarana komunikasi yang tepat (Yoserizal, 2011).

Sarana tersebut adalah menetapkan harga yang terjangkau bagi semua konsumen serta dibarengi promosi yang lumayan besar agar mampu memberikan informasi awal tentang produk kepada konsumen sehingga para konsumen merasa puas dan akan tertarik untuk terus membeli pulsa di tempat kita. Disinilah dibutuhkan pendidikan untuk produsen (penjual) pulsa elektronik agar berusaha semaksimal dan sekreatif mungkin tidak kehilangan konsumen dan terus menambah jumlah konsumen, sehingga kepuasan konsumen dapat tercapai secara maksimal (Lukman santoso,2011:98).

Seperti yang saya wawancara, kenyataannya pendidikan tidak terlalu berpengaruh positif terhadap penjual pulsa karena yang penting itu adalah bagaimana penjual pulsa menguasai persaingan kondisi pasar, apa yang diinginkan konsumen, bagaimana dapat bersaing dengan penjual pulsa yang lain. Jika terjadi penurunan penjualan pulsa, tergantung bagaimana cara menarik konsumen untuk tetap bertahan membeli pulsa di tempatnya. Yaitu dengan lokasi

yang strategis seperti di keramaian orang, salah satunya usaha pulsa yang cukup besar seperti di Pioner yang harganya murah dan terjangkau yang tidak hanya menjual pulsa tapi juga menjual berbagai kebutuhan handphone yang lengkap. Konsumen pasti memilih tempat yang nyaman untuk membeli pulsa. Tetapi di Pioner dibutuhkan pendidikan untuk mempertahankan persaingan harga karena tempatnya sudah strategis. Jadi kalau penjual pulsa biasa tidak terlalu membutuhkan pendidikan yang tinggi karena mereka hanya menjual kartu paket dan pulsa. Ketangguhan juga berperan untuk penjual pulsa yaitu bagaimana cara menghadapi pesaing, misalnya ponsel kecil bagaimana mereka dapat menghadapi pesaing seperti pioner. Banyak penjual pulsa yang kecil tutup karena tidak bisa bersaing dengan ponsel besar seperti pioner. Semangat juga dibutuhkan untuk menjalankan aktivitas, banyak konsumen banyak juga keuntungannya, begitu juga sebaliknya.

Dari penjual pulsa yang banyak berjejeran seperti di mobil-mobil pribadi, mereka mengatakan tidak perlu banyak tenaga kerja, cukup hanya dua orang. Mereka mengatakan pendidikan sangat diperlukan untuk mengelola usaha mereka. Yaitu untuk manajemen usahanya, karena banyak yang tutup karena tidak tahu manajemen usahanya tersebut. karena menjual pulsa dibutuhkan juga bagaimana cara berkomunikasi, meyakinkan orang, dan cara penghitungan penjualan.

Dari beberapa penjual pulsa yang saya wawancarai, mereka mengatakan pendidikan secara signifikan berpengaruh untuk mengatur usahanya. Banyak kendala-kendala yang akan dihadapi penjual pulsa seperti ketiadaan barang, harga naik dan iklim cuaca sehari-hari. Apabila mahasiswa libur, karena mayoritas

pangsa pasarnya adalah mahasiswa. Apabila universitas libur, otomatis tingkat hasil penjualan pulsa akan menurun. Jadi gunanya pendidikan yaitu bagaimana penjual pulsa tersebut dapat menhandel agar tidak terjadi stok pulsa sampai kosong dan bagaimana menstabilkan atau mempertahankan harga karena kenaikan harga yang bisa saja setiap hari berubah-ubah. Karena setiap orang pasti menginginkan harga yang murah. Mereka juga mengatakan bahwa lebih menguntungkan menjual pulsa memakai mobil pribadi mereka sendiri karena tidak memikirkan biaya sewa gedung/toko. Jadi hanya modal milik pribadi mereka saja. Penghasilan mereka rata-rata 10% dari hasil penjualan yang mereka dapatkan.

Tabel 1.1

Tabel Pengaruh Pendidikan Pelaku Usaha Dengan Pendapatan Usaha

Pendapatan Usaha	Pendidikan							Total
			SMP/ S L T P	SMA/ S M K	Diplom a	Sarjana	Tdk T a m a t S D	
0 - 200000			35	39	0	0	1	84
200000-400000			52	50	1	1	0	107
400000-600000			37	68	2	2	0	112
600000-850000			4	24	5	1	0	34
Total			128	181	8	4	1	337

(Sumber : Seminar Nasional IENACO – 2014)

Tabel 1.1 di atas menjelaskan bahwa dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi diasumsikan pelaku usaha mikro akan lebih memiliki pengetahuan dalam mengelola usahanya. Terbukti dari hasil penelitian dengan tingkat pendidikan

yang lebih tinggi akan diperoleh pendapatan yang lebih tinggi. Pendapatan Rp 401.000 – Rp 600.000 dan Rp 601.000 – Rp 850.000 didominasi oleh pelaku usaha mikro tamatan SMA/SMK, diploma dan sarjana (Seminar Nasional IENACO – 2014).

Berdasarkan penjelasan ini maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pendidikan, Ketangguhan dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Penjual Pulsa Di Jl. Pancing dan Kompleks Asia Megamas”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah :

- 1 Bagaimana pendidikan berpengaruh terhadap ketangguhan penjual pulsa?
- 2 Bagaimana pendidikan berpengaruh terhadap semangat kerja penjual pulsa?
- 3 Bagaimana pendidikan berpengaruh terhadap kinerja penjual pulsa
- 4 Bagaimana ketangguhan berpengaruh terhadap semangat kerja penjual pulsa?
- 5 Bagaimana ketangguhan berpengaruh terhadap kinerja penjual pulsa?
- 6 Bagaimana semangat kerja berpengaruh terhadap kinerja penjual pulsa?
- 7 Bagaimana cara untuk meningkatkan kinerja penjual pulsa?

1.3. Pembatasan Masalah

Untuk menghindari kesimpangsiuran dalam penelitian ini serta mengingat keterbatasan waktu dan keterbatasan penulis maka perlu adanya pembatasan masalah dalam penelitian ini. Adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah: “Pengaruh Pendidikan, Ketangguhan dan Semangat Kerja Pada Kinerja Penjual Pulsa Di Jl. Pancing dan Kompleks Asia Megamas.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan paparan yang telah dijelaskan pada latar belakang, identifikasi dan pembatasan masalah sebelumnya, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1 Apakah terdapat pengaruh pendidikan terhadap ketangguhan penjual pulsa di Jl.

Pancing dan Kompleks Asia Megamas?

2 Apakah terdapat pengaruh pendidikan terhadap semangat kerja penjual pulsa di Jl.

Pancing dan Kompleks Asia Megamas?

3 Apakah terdapat pengaruh pendidikan terhadap kinerja penjual pulsa di Jl.

Pancing dan Kompleks Asia Megamas?

4 Apakah terdapat pengaruh ketangguhan terhadap semangat kerja penjual pulsa di

Jl. Pancing dan Kompleks Asia Megamas?

5 Apakah terdapat pengaruh ketangguhan terhadap kinerja penjual pulsa di Jl.

Pancing dan Kompleks Asia Megamas?

6 Apakah terdapat pengaruh semangat kerja terhadap kinerja penjual pulsa di Jl.

Pancing dan Kompleks Asia Megamas?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah:

1 Untuk mengetahui pengaruh pendidikan terhadap ketangguhan penjual pulsa di Jl.

Pancing dan Kompleks Asia Megamas.

2 Untuk mengetahui pengaruh pendidikan terhadap semangat kerja penjual pulsa di

Jl. Pancing dan Kompleks Asia Megamas.

3 Untuk mengetahui pengaruh pendidikan terhadap kinerja penjual pulsa di Jl.

Pancing dan Kompleks Asia Megamas.

4 Untuk mengetahui pengaruh ketangguhan terhadap semangat kerja penjual pulsa

di Jl. Pancing dan Kompleks Asia Megamas.

5 Untuk mengetahui pengaruh ketangguhan terhadap kinerja penjual pulsa di Jl.

Pancing dan Kompleks Asia Megamas.

6 Untuk mengetahui pengaruh semangat kerja terhadap kinerja penjual pulsa di Jl.

Pancing dan Kompleks Asia Megamas.

1.6. Manfaat Penelitian

1 Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan mengembangkan pengetahuan

mengenai pengaruh pendidikan, ketangguhan dan semangat kerja.

2 Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi ataupun untuk meneliti pendidikan, ketangguhan dan semangat kerja pada penjual pulsa.

3 Bagi Unimed

Sebagai tambahan literatur bacaan yang berhubungan dengan pembahasan pendidikan, ketangguhan dan semangat kerja.

4 Bagi penjual Pulsa

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk memulai usahanya.