

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Di era modern seperti sekarang ini dimana perubahan, perkembangan dan globalisasi bukanlah sesuatu yang aneh. Hal ini menyebabkan secara otomatis mau tidak mau kita akan di tuntut untuk masuk didalamnya dan mengikutinya. Baik dalam bidang teknologi, kesehatan, transportasi, pendidikan bahkan dunia fashion. Saat ini fashion telah mengalami perkembangan yang pesat. Berbagai macam bentuk, warna dan asesorisnya telah beraneka ragam beredar di pasaran. Sekarang ini fashion tidak hanya berfungsi sebagai pelindung tubuh tetapi sudah lebih kepada gaya hidup atau *lifestyle*. Fashion tidak hanya menyangkut tentang pakaian saja melainkan juga dari asesoris yang menyertainya seperti tas, sepatu, gelang, jam tangan dan yang sedang ngetrend sekarang ini yaitu hijab bagi kaum wanita. Masing - masing individu memiliki cara fashion atau berpenampilan sendiri, karena biasanya cara berpenampilan seseorang mencerminkan pribadinya.

Sekarang ini fashion menjadi prioritas yang penting, khususnya bagi kaum hawa. Bagi wanita penampilan merupakan hal yang sangat penting untuk selalu dijaga. Mereka bahkan rela mengeluarkan biaya yang cukup besar untuk memenuhi keinginannya tersebut. Karena mereka ingin selalu terlihat *perfect* dalam situasi apapun.

Kondisi yang seperti ini merupakan peluang yang sangat besar bagi para pengusaha khususnya dalam bidang fashion. Mereka harus peka melihat situasi pasar yang terus mengalami perubahan ini. Persaingan bisnis yang semakin

tajam bukanlah hal baru dalam dunia perdagangan, baik secara nasional maupun internasional. Baik pedagang grosir maupun *retailer*, semuanya akan mengalami persaingan. Oleh karenanya para pengusaha dituntut harus mampu menciptakan gagasan – gagasan baru agar produk yang dijual terus ada di pasaran dan mampu berada di hati konsumen. Selain itu perusahaan juga harus mampu menganalisa pasar mana yang harus dibidik, bagaimana cara pemasarannya, strategi - strategi yang harus digunakan bahkan juga memahami karakteristik para konsumen, yang memiliki sifat dan karakter yang berbagai macam. Perusahaan harus mampu merebut hati konsumen agar mereka tetap loyal menggunakan produknya bahkan sampai mau merekomendasikan kepada orang - orang terdekatnya untuk juga menggunakannya.

Untuk melakukan strategi - strategi tersebut dibutuhkan sumber daya manusia yang berkompeten untuk melaksanakannya. Karena karyawan merupakan aset utama perusahaan yang menjadi perencana dan pelaku aktif dari setiap aktivitas sebuah perusahaan. Mereka berasal dari latar belakang pendidikan, lingkungan, karakter yang berbeda - beda dan dituntut harus mampu disatukan dalam sebuah organisasi perusahaan yang mempunyai satu tujuan. Oleh karenanya kerjasama yang baik antar sesama karyawan atau *team work* juga penting. Demi terwujudnya visi dan misi perusahaan.

Hasibuan (2001: 10) mengatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien, membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Oleh karena terwujudnya visi dan misi perusahaan salah satunya dari pengelolaan sumber daya manusia, maka perlu kiranya kita menghargai sumber daya manusia. Kadang ada saatnya seorang karyawan ingin dihargai atas usaha yang dicapai dalam memenuhi target yang telah ditetapkan oleh perusahaan, tidak hanya dalam bentuk ucapan semata melainkan dalam bentuk insentif berupa barang, voucher liburan , maupun uang tunai diluar gaji pokok yang diterimanya. Rangsangan seperti ini terbukti dapat meningkatkan kinerja karyawan menjadi lebih baik lagi. Karena mereka akan merasa prestasi kerjanya lebih dihargai dan diperhatikan oleh perusahaan. Secara tidak langsung hal itu menjadikan karyawan loyal terhadap perusahaan.

Menurut Mangkunegara (2007: 89) Insentif adalah suatu penghargaan dalam bentuk uang yang diberikan oleh pihak pemimpin organisasi kepada karyawan agar mereka bekerja dengan motivasi yang tinggi dan berprestasi dalam mencapai tujuan organisasi.

Sophie Paris telah menerapkan sistem insentif kepada para *sales person* atau memernya. Atau dalam Sophie Paris yang biasa disebut dengan bonus. Dengan cara mendaftar sebagai member sophie paris, maka bonus akan didapatkan serta menerima peringkat pertama yaitu presiden. Member baru akan mendapatkan satu buah kartu eksklusif (member sophie paris) yang masa berlakunya seumur hidup, sehingga kartu keanggotaan tidak ada perpanjangan atau bayar administrasi tahunan dan berlaku diseluruh *counter BC (business center)* resmi sophie paris diseluruh Indonesia.

Ada beberapa insentif yang diberikan pihak sophie paris kepada para membernya. Berikut penjelasan bonus beserta peringkat jenjang karir yang bisa diterima para member :

1. Diskon Langsung 30%

Dengan menunjukkan kartu member ketika berbelanja sophie paris maka akan mendapatkan diskon langsung sebesar 30% untuk semua produk yang ada di katalog.

Contoh :

Berbelanja sebesar Rp 1.000.000 (Harga Katalog/HK)

Harga yang dibayar = Rp 1.000.000 – 30%

= Rp 700.000.

Maka keuntungan langsung yang diterima adalah sebesar Rp 300.000

2. Bonus Belanja Sendiri (BBS)

Sebagai member, maka akan mendapatkan keuntungan dari pembelanjaan pribadi member. Semakin banyak berbelanja, semakin besar BBS yang akan diterima.

Tabel 1.1
Bonus Belanja Sendiri (BBS)

Total Pembelanjaan Sendiri dalam 1 bulan (HK)	Presentase BBS dari HB*
Rp 1.000.000	3%

Rp 3.000.000 ke atas	5%
----------------------	----

*HB (Harga Bonus) = HK (Harga katalog) x 60%

Sumber : Buku Panduan Member 2

Contoh :

Setelah mendapatkan diskon 30% dari total belanja sebesar Rp 1.000.000.

Member masih mendapatkan BBS sebesar 3% dari HB (lihat tabel).

$$\begin{aligned}
 \text{Besarnya BBS} &= 3\% \times (\text{Rp } 1.000.000 \times 60\%) \\
 &= 3\% \times \text{Rp } 600.000 \\
 &= \text{Rp } 18.000
 \end{aligned}$$

Maka total keuntungan jika member belanja Rp 1.000.000 adalah :

$$\begin{aligned}
 &= \text{Rp } 300.000 \text{ (diskon 30\%)} + \text{Rp } 18.000 \text{ (BBS)} \\
 &= \text{Rp } 318.000
 \end{aligned}$$

3. Bonus Bulan Madu (BBM)

Bila mengajak teman bergabung menjadi member di sophie paris, maka akan mendapatkan bonus bulan madu sebesar Rp 25.000/orang. Semakin banyak mengajak teman bergabung menjadi member di sophie paris, semakin besar BBM yang akan didapatkan.

4. Bonus Pendekatan (PDKT)

Dengan bergabung menjadi member di sophie paris, maka akan langsung berperingkat presiden serta mendapatkan semua keuntungan di

atas. Di sophie paris, para member bisa berkarir lebih tinggi dan akan mendapatkan keuntungan yang jauh lebih besar lagi dengan syarat yang sangat mudah, apabila bisa membina dan bekerja sama dengan member di bawahnya (*downline*) secara langsung.

Tabel 1.2
Bonus PDKT

Total Pembelanjaan Sendiri dalam 1 bulan	Presentase PDKT dari HB
Rp 1.000.000	3%
Rp 3.000.000 ke atas	5%

Sumber : Buku panduan member 2

Contoh :

Apabila memiliki 4 orang *downline* langsung yang berperingkat presiden dan masing-masing berbelanja Rp 1.000.000, maka akan mendapatkan bonus PDKT sebesar 5% dari harga bonus.

$$\begin{aligned}
 \text{Besarnya PDKT} &= 4 \times \text{Rp } 1.000.000 = \text{Rp } 4.000.000 \\
 &= 5\% \times (\text{Rp } 4.000.000 \times 60\%) \\
 &= 5\% \times \text{Rp } 2.400.000 \\
 &= \text{Rp } 120.000
 \end{aligned}$$

Setelah mendapatkan bonus di atas, maka member akan naik peringkat menjadi *Franchise*. Dengan syarat sebagai berikut :

- a. Total pembelanjaan sendiri (TPS) dalam 1 bulan sebesar Rp 4.000.000 (HK)
- b. Total pembelanjaan group (TPG) dalam 1 bulan sebesar Rp 6.000.000 (HK)

- c. Total pembelanjaan group akumulasi (TPGA) dalam 3 bulan berturut-turut sebesar Rp 8.000.000 (HK)
- d. Apabila posisi member presiden dan salah satu *downline* naik peringkat menjadi *franchise*, maka secara otomatis member tersebut juga akan menjadi *franchise*. Hal ini terjadi karena penjualan *downline* menjadi bagian dari TPG member tersebut (*upline*)

5. Bonus Royalti

Bonus ini akan didapatkan apabila sudah berada di peringkat *Franchise* sampai *Executive Franchise*. Untuk mendapatkan bonus ini, terlebih dahulu harus naik ke peringkat *Franchise*.

Tabel 1.3
Bonus Royalti

		Peringkat				
		<i>Franchise</i>	<i>Silver Franchise</i>	<i>Gold Franchise</i>	<i>Diamond Franchise</i>	<i>Executive Franchise</i>
Syarat	Jumlah <i>Franchise</i> Level 1		3 <i>Franchise</i>	9 <i>Franchise</i>	25 <i>Franchise</i>	50 <i>Franchise</i>
	NBF	750.000	1.000.000	2.000.000	3.000.000	6.000.000
Keuntungan	Royalti G-1	5%	5%	5%	5%	5%
	Royalti G-2	-	4%	4%	4%	4%
	Royalti G-3	-	-	3%	3%	3%
	Royalti G-4	-	-	-	2%	2%
	Royalti G-5	-	-	-	-	1%

*Royalti G-1 : Royalti Generasi Pertama

*NBF : *Network Before Franchise* (Omset jaringan yang masih presiden)

Untuk memperoleh bonus royalti, para member perlu memenuhi 3 syarat di bawah ini :

- a) Tutup TPS (Total Pembelanjaan Sendiri) member itu sendiri sebesar Rp 200.000
- b) Jumlah franchise sesuai tabel di atas
- c) Tutup NBF sesuai tabel di atas.

6. Bonus Super Sophie (BBS)

Bonus super sophie adalah bonus pembinaan yang akan didapatkan bila berhasil membina member di level 1, 2 dan 3. Dengan menutup TPS minimal Rp 200.000.

Tabel 1.4
Bonus Super Sophie

Kriteria	20%*	40%*	60%*	80%*	100%*
Min. Rekrut member baru	2	4	6	8	10
TPS rekrut member baru	500.000	500.000	500.000	500.000	500.000
Jumlah F level 1**	4F	8F	12F	16F	18F
Min. TPS F level 1	200.000	200.000	200.000	200.000	200.000
Omset HK L1, L2, L3	4.000.000	6.000.000	7.000.000	8.000.000	10.000.000

* Prosentase dari bonus royalti

**Untuk franchise level 1 berlaku franchise lama maupun baru

Sumber : Buku panduan member 2

Keterangan :

TPS	: Total Pembelanjaan Sendiri
TPG	: Totap Penjualan Grup
F	: Franchise
HK	: Harga Katalog
L	: Level
NBF	: TPS + Presiden level 1 dan TPGnya

Semua insentif atau bonus yang diterima oleh member akan langsung ditransfer ke rekening masing-masing. Proses penansfreran bonus dimulai dengan proses member mengisi slip order barang yang dipesan oleh konsumen sesuai dengan harga yang tertera di katalog, slip order tersebut sudah disediakan pihak sophie paris yang diberikan di awal ketika menjadi member baru, untuk kemudian diberikan kepada *upline*, oleh *upline* akan diberikan ke tempat BC (*business center*) terdekat untuk diberikan kepada kantor pusat sophie paris baru kemudian bonus dapat masuk ke rekening member. Sophie paris juga memberikan keuntungan member sophie di 3 bulan pertama. Selain bonus berupa uang, member juga akan mendapatkan bonus berupa produk eksklusif dari sophie paris seperti pouch, piring cantik, produk dapat berubah sewaktu-waktu tergantung dengan persediaan yang ada.

Selain peringkat yang dijelaskan di atas, sophie paris masih mempunyai 3 peringkat baru yang diberikan kepada para member. Berikut tabelnya :

Tabel 1.5
Peringkat Baru di Sophie Paris

Peringkat	Grand Executive Franchise		Master Executive Franchise	Prime Executive Franchise	
	Semua kriteria ketentuan di bawah ini berlaku apabila dalam periode 6 bulan memenuhi persyaratan, minimal 3 bulan (tidak berturut-turut)				
Kriteria	1	Jumlah min.franchise yang tutup TPS di level 1 dengan min.TPG masing-masing	20 Franchise 20 juta	30 Franchise 30 juta	40 Franchise 40 juta
	2	Minimal Bonus	50 juta	100 juta	150 juta
	3	Kode etik	Tidak pernah melanggar kode etik		
	4	Fokus	Fokus dengan sophie paris		
Status Peringkat	Apabila 3 bulan tidak penuhi dalam 1 periode, maka peringkat akan <i>downgrade</i> ke :		Executive Franchise	Grand Executive F/Executive F	Master Executive F/Grand Executive F/Executive F
Keuntungan	1	Umum	Menjadi anggota Advisor Commite, yang akan diundang setiap 2 bulan untuk sharing mengenai katalog		
	2		Mendapatkan pin Eksklusif dan diundang ke panggung saat launching sophie paris		
	3		Mendapatkan publikasi dimedia electronic nasional		
	4	Reward	Mobil Avanza (Senilai 100 juta)	Mobil Sedan City (Senilai 180 juta)	Mobil BMW (Senilai 300 juta)
	5		Angsuran selama 12 bulan	Angsuran selama 24 bulan	Angsuran selama 24 bulan
		Syarat	Angsuran dibayarkan oleh kantor pusat apabila memenuhi kriteria setiap bulan, apabila tidak memenuhi maka dipotong dari bonus bulanan disaat bulan tidak memenuhi kriteria		
6	Fasilitas	-	-	Mendapatkan fasilitas perjalanan keluar negeri untuk menghadiri acara sophie paris Internasional	

Sumber : Buku panduan member 2

Sales person merupakan tenaga penjual dari produk-produk sophie paris sekaligus sebagai member dari bisnis yang berbasis MLM (*multi level marketing*) tersebut. MLM adalah strategi pemasaran di mana tenaga penjual (*sales*) tidak hanya mendapatkan kompensasi atas penjualan yang mereka hasilkan, tetapi juga atas hasil penjualan sales lain yang mereka rekrut. Tenaga penjual yang direkrut tersebut dikenal dengan anggota *downline*. Dalam menjalankan bisnis ini para *sales person* akan diminta untuk menjualkan produk - produk sophie paris dan juga merekrut member baru untuk bergabung. Sehingga semakin besar jumlah penjualan dan perekrutan member baru yang dilakukan oleh *sales person* maka akan semakin besar pula insentif yang akan diterima. Dan juga dapat naik ke jenjang atau level yang lebih tinggi lagi. Karena sophie paris juga memberikan peningkatan jenjang karir yang lebih tinggi lagi kepada siapa saja member yang serius dan tekun menjalankan bisnis ini.

Pihak sophie akan memberikan insentif atau bonus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak Sophie paris. Sistem ini terbukti dapat memberikan kepuasan kepada para *sales person*. Semakin banyak konsumen yang menggunakan produk Sophie paris dan semakin banyak member yang mau bergabung menunjukkan keseriusan dari para member dalam menjalankan bisnisnya. Bonus yang diberikan pihak Sophie paris tentulah sesuai dengan prestasi yang mereka lakukan. Kepuasan dan ketidakpuasan sendiri menurut Handoko (2008: 193) mengatakan bahwa Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka.

Salah satu perusahaan yang sukses dengan bisnis fashionnya adalah PT.Sophie Paris. Semenjak didirikan tahun 1995 di Indonesia oleh Mr. Bruno Hasson, Sophie Paris telah mampu mengembangkan bisnisnya hingga mampu menjadi bisnis fashion berbasis katalog nomer 1 di Indonesia dan telah memiliki lebih dari 1, 8 juta member dan 370 Business Center (BC) yang tersebar di seluruh nusantara. Mr. Bruno Hasson juga mengembangkan bisnis Sophie Paris secara global terbukti dengan dibukanya cabang Sophie Paris di luar negeri, yaitu di Philipina, Maroko, Malaysia dan juga Vietnam. (Sumber : Artikel Kiki Amelia Chaliq dan buku panduan member 1 sophie paris)

Sophie paris telah berhasil merebut hati para konsumen dengan produknya yang selalu *up to date*, memiliki berbagai varian produk mulai dari pakaian, tas, sepatu, assesoris dan juga kosmetik yang harganya terjangkau. Mereknya yang sudah tidak asing lagi menjadikan perusahaan ini mampu bertahan sampai sekarang ini. Semua ini tidak terlepas dari kerjasama yang baik antara pihak perusahaan dengan para membernya yang berperan sebagai tenaga pemasar dan tenaga penjual produk.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul **“PENGARUH SISTEM INSENTIF TERHADAP TINGKAT KEPUASAN SALES PERSON PRODUK SOPHIE PARIS di KABUPATEN JOMBANG”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah yang diajukan adalah sebagai berikut :

1. Apakah sistem insentif berpengaruh terhadap tingkat kepuasan *sales person* produk sophie paris?
2. Seberapa besar tingkat kepuasan yang dirasakan oleh *sales person* produk sophie paris ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh sistem insentif terhadap kepuasan *sales person* produk sophie paris.
2. Mengetahui dan menganalisis seberapa besar tingkat kepuasan yang dirasakan oleh *sales person* produk sophie paris.

1.4. Manfaat Penelitian

Setiap penelitian tentu memiliki manfaat penelitian yang berguna bagi pihak tertentu. Adapun manfaat penelitian ini adalah :

- 1) Bagi Perusahaan

Agar dijadikan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan pemberian Insentif kepada para karyawan terkait.

- 2) Bagi *sales person* Sophie Paris

Dapat memberikan informasi yang berguna bagi orang yang berkepentingan khususnya bagi para member atau *sales person* baru yang ingin bergabung dengan Sophie Paris

3) Bagi peneliti

Sebagai bahan perbandingan mengenai sejauh mana teori-teori yang didapat selama kuliah dapat diterapkan pada perusahaan dan kehidupan nyata.

4) Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam melakukan penelitian yang akan datang.