

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Manusia memiliki peranan penting dalam penyelenggaraan kegiatan di dalam organisasi. Dalam penyelenggaraan kegiatan organisasi, manusia melakukan komunikasi dengan sesamanya. Komunikasi dilakukan untuk mencapai tujuan dari setiap individu yang terlibat. Menurut Hovland, komunikasi memiliki arti proses mengubah perilaku orang lain (Ruliana, 2016: 3). Tindakan yang dilakukan seseorang dapat mengubah perilaku orang lain.

Perilaku setiap individu yang saling mempengaruhi merupakan salah satu proses dalam komunikasi organisasi. Menurut Goldhaber, komunikasi organisasi adalah proses penciptaan dan pertukaran pesan dalam suatu jaringan hubungan yang bergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang berubah-ubah atau tidak pasti (Ruliana, 2016: 28). Hubungan antar manusia dalam organisasi menjadi hal yang penting, apabila suatu bagian dari organisasi mengalami gangguan maka gangguan tersebut akan mempengaruhi bagian yang lain.

Bagian-bagian yang ada di dalam organisasi merupakan struktur organisasi. Hannah Wickford mengemukakan bahwa struktur organisasi harus dirancang dengan jelas, di mana harus menggambarkan struktur manajemen dan tanggung jawab setiap individu serta departemen, sekaligus memenuhi tujuan organisasi dan

manajemen komunikasi (Ruliana, 2016: 77). Pembagian tugas dalam organisasi haruslah jelas agar setiap anggota mampu melaksanakan tugasnya dengan baik.

Pelaksanaan tugas yang baik mampu membuat setiap individu yang tergabung dalam organisasi dapat mencapai tujuan organisasi. Individu yang membentuk suatu organisasi tidak hanya ingin mencapai tujuan organisasi saja tetapi juga memenuhi kebutuhan-kebutuhan mereka. Hal ini membuktikan bahwa organisasi mampu memenuhi kebutuhan setiap individu yang ada di dalamnya. Semakin banyak manusia yang ingin memenuhi kebutuhannya melalui organisasi, maka semakin banyak pula organisasi yang tumbuh di Indonesia (dalam Bambang Irawan, 2018: 196).

Salah satu organisasi di Indonesia adalah PT. Berniaga Berkah Cemerlang (BBC). PT. Berniaga Berkah Cemerlang berdiri pada tanggal 17 Februari 2021, sehingga kantor pusat PT. Berniaga Berkah Cemerlang terletak di Kota Solo. Direktur dan jajaran direksi mengadakan koordinasi di kantor pusat. PT. Berniaga Berkah Cemerlang bergerak dalam bidang pemasaran produk suplemen kesehatan dan kecantikan. Dalam pemasaran produk yang dimiliki, PT. Berniaga Berkah Cemerlang menggunakan sistem *Multi Level Marketing* (MLM).

Menurut Soeratman, *Multi Level Marketing* adalah metode dalam kegiatan pemasaran yang dilakukan secara mandiri, tanpa adanya campur tangan dari perusahaan (Purnamasari, 2014: 150). Penjualan produk dengan sistem MLM bisa dilakukan kapan saja tanpa terikat oleh jam kerja yang ditentukan perusahaan. Sistem MLM memberi kesempatan bagi masyarakat yang ingin mendapat penghasilan tambahan.

Menteri Perdagangan, Agus Suparmanto mengatakan bahwa bisnis MLM memberi kontribusi yang besar terhadap perekonomian nasional ([www.idntimes.com](http://www.idntimes.com): 2020). Hasil survei yang dilakukan Kementerian Perdagangan menunjukkan bahwa bisnis MLM berguna sebagai wadah bagi pelajar dan mahasiswa dalam mengasah mental kewirausahaan. Adapun anggapan negatif masyarakat terhadap bisnis MLM yang saat ini menjadi tantangan bagi pendiri bisnis MLM. Para pendiri bisnis MLM harus bisa meyakinkan masyarakat agar mau bergabung dengan bisnis yang mereka dirikan.



Gambar 1.1 Liputan IDN TIMES Mengenai Bisnis MLM

Sumber:

<https://www.idntimes.com/business/economy/helmi/sering-dicap-negatif-mlm-justru-dapat-dukungan-menteri-perdagangan/4>

PT. Berniaga Berkah Cemerlang mengadakan beberapa kegiatan untuk menarik calon anggota baru. PT. Berniaga Berkah Cemerlang mengadakan *Business Opportunity Presentation* (BOP). BOP adalah suatu acara untuk mempresentasikan peluang bisnis yang diadakan rutin setiap satu minggu sekali di

setiap kota yang dikoordinasi oleh *star leader* dan *master leader*. *Star leader* adalah anggota yang memiliki 200 poin kanan dan 200 poin kiri. *Master leader* adalah anggota yang sudah bisa mencapai 2000 poin kanan dan 2000 poin kiri.

Acara BOP yang diadakan setiap satu minggu sekali ini dibiayai oleh perusahaan, sehingga anggota tidak mengeluarkan biaya pribadi untuk mengikuti acara tersebut. Anggota bisa mengembangkan jaringan dengan mengajak rekan untuk hadir ke acara BOP. PT. Berniaga Berkah Cemerlang juga mengadakan *Basic Training* untuk para anggotanya. *Basic Training* dilakukan di setiap kota untuk anggota baru yang bergabung bersama PT. Berniaga Berkah Cemerlang.

PT. Berniaga Berkah Cemerlang juga mengadakan *Basic Training* Akbar yang diikuti oleh anggota-anggota dari seluruh penjuru daerah. Pada tahun 2022 ini, PT. Berniaga Berkah Cemerlang mengadakan *Basic Training* Akbar sebanyak empat belas kali. *Basic training* akbar diadakan di Pulau Jawa dan juga luar Pulau Jawa.

PT. Berniaga Berkah Cemerlang mendapat penghargaan sebagai MLM Terbaik dari Yayasan Penghargaan Prestasi (YPPI). Selain itu, PT. Berniaga Berkah Cemerlang mendapat penghargaan sebagai Best Quality Product dari YPPI. Beberapa penghargaan yang didapatkan oleh PT. Berniaga Berkah Cemerlang merupakan nilai tambah bagi anggota dalam mengajak masyarakat untuk bergabung.



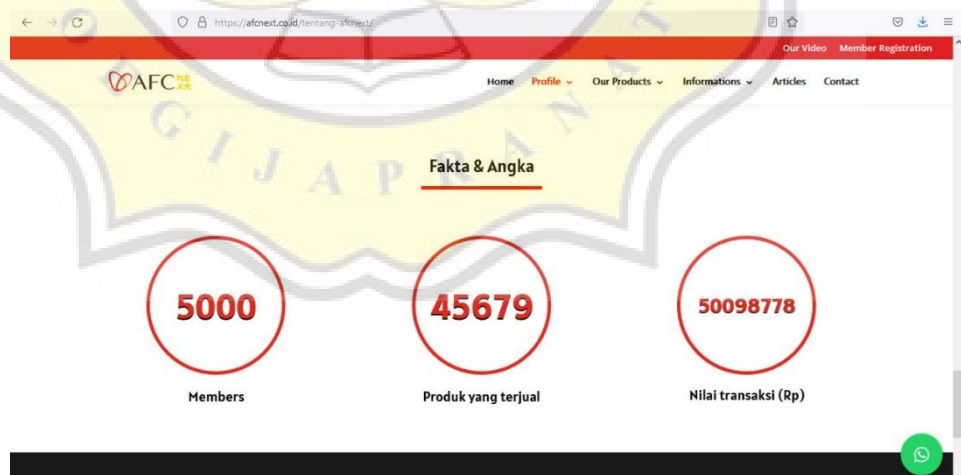
Gambar 1.2 Penghargaan yang Diterima PT. Berniaga Berkah Cemerlang  
Sumber: Dokumentasi milik PT. Berniaga Berkah Cemerlang

PT. Berniaga Berkah Cemerlang tidak menggunakan sistem *deadline* atau target dalam waktu tertentu, sehingga untuk mencapai posisi yang lebih tinggi bisa dilakukan dengan cepat atau lambat. Hal ini membuat para anggota bisa mencari poin atau anggota baru tanpa terpacu pada *deadline* target yang ditentukan perusahaan. Para anggota masih bisa melakukan aktivitas atau pekerjaan lain di luar menjualkan produk-produk dari PT. Berniaga Berkah Cemerlang. Ketika salah satu anggota tidak aktif, maka poin dan performa anggota tersebut tidak akan menurun.

Perusahaan lain yang bergerak di bidang pemasaran produk kecantikan selain Berniaga Berkah Cemerlang adalah Oriflame. Oriflame masuk ke Indonesia tahun 1986. Oriflame juga menggunakan sistem MLM dalam proses distribusi produk-produk yang mereka tawarkan. Berbeda dengan PT. Berniaga Berkah Cemerlang yang tidak menggunakan sistem tutup poin atau *deadline*, Oriflame justru menggunakan sistem tutup poin atau target setiap bulannya untuk mencapai posisi

yang diinginkan. Setiap memasuki bulan baru, poin para anggota akan diperbarui dan dimulai dari nol. Para anggota harus mencari poin sesuai dengan target perusahaan. Hal ini membuat para anggota terpaku pada target yang ditentukan perusahaan, walaupun menjalankan bisnis MLM di Oriflame bisa dilakukan sembari melakukan pekerjaan yang lain. Anggota yang tidak aktif meskipun ia sudah mengumpulkan banyak anggota, maka poin dan performa anggota tersebut akan menurun.

Perusahaan lain yang bergerak di bidang pemasaran produk kesehatan dan kecantikan selain PT. Berniaga Berkah Cemerlang dan Oriflame adalah Asayama Family Club (AFC) Life Science. AFC Life Science hadir di Indonesia sejak tahun 2017 sebagai perusahaan terpercaya dan terbesar di Indonesia (dalam <https://leaderafc.com/about-afc/>: 2020). Jumlah anggota AFC Life Science yang terdaftar sudah mencapai 5.000 anggota.



Gambar 1.3 Jumlah Anggota AFC Life Science  
Sumber: <https://afcnext.co.id/tentang-afcnxt/>

Di tahun 2022 ini, PT. Berniaga Berkah Cemerlang mengadakan dua kegiatan yang tersebar di beberapa daerah di Indonesia. Kegiatan tersebut adalah *Basic Training Akbar* dan *Grand BOP*. PT. Berniaga Berkah Cemerlang mengadakan dua kegiatan tersebut untuk menjangkau anggota yang tersebar di seluruh daerah.

SCHEDULE NASIONAL TRAINING ROAD SHOW DIREKSI PT. BERNIAGA BERKAH CEMERLANG TAHUN 2022				
NO	TANGGAL	LOKASI TRAINING	PROVINSI	TRAINER
1	27 March 2022	BASIC TRAINING AKBAR PURBALINGGA	JAWA TENGAH	ALL DIREKSI
2	14 May 2022	GRAND BOP LAMPUNG	BANDAR LAMPUNG	ALL DIREKSI
3	15 May 2022	BASIC TRAINING AKBAR BANDAR LAMPUNG	BANDAR LAMPUNG	ALL DIREKSI
4	21 May 2022	LAUNCHING BRC OFFICE PALEMBANG	SUMATERA SELATAN	ALL DIREKSI
5	22 May 2022	BASIC TRAINING AKBAR PALEMBANG	SUMATERA SELATAN	ALL DIREKSI
6	28 May 2022	GRAND BOP JAMBI	JAMBI	ALL DIREKSI
7	29 May 2022	BASIC TRAINING AKBAR JAMBI	JAMBI	ALL DIREKSI
8	04 June 2022	GRAND BOP MEDAN	SUMATERA UTARA	ALL DIREKSI
9	05 June 2022	BASIC TRAINING AKBAR MEDAN	SUMATERA UTARA	ALL DIREKSI
10	11 June 2022	GRAND BOP JAKARTA	DKI JAKARTA	ALL DIREKSI
11	12 June 2022	BASIC TRAINING AKBAR JABODETABEK	DKI JAKARTA	ALL DIREKSI
12	18 June 2022	GRAND BOP BANDUNG RAYA	JAWA BARAT	ALL DIREKSI
13	19 June 2022	BASIC TRAINING AKBAR BANDUNG RAYA	JAWA BARAT	ALL DIREKSI
14	25 June 2022	GRAND BOP PANTURA	JAWA TENGAH	ALL DIREKSI
15	26 June 2022	BASIC TRAINING AKBAR PANTURA	JAWA TENGAH	ALL DIREKSI
16	02 July 2022	GRAND BOP SELATAN JATENG	JAWA TENGAH	ALL DIREKSI
17	03 July 2022	BASIC TRAINING AKBAR SELATAN JATENG	JAWA TENGAH	ALL DIREKSI
18	10 July 2022	BASIC TRAINING AKBAR SOLO RAYA JOGJA	SURABAYA	ALL DIREKSI
19	16 July 2022	BASIC TRAINING AKBAR MADIUN RAYA	JAWA TIMUR	ALL DIREKSI
20	17 July 2022	BASIC TRAINING AKBAR BOJONEGORO	JAWA TIMUR	ALL DIREKSI
21	23 July 2022	GRAND BOP SIDOARJO	JAWA TIMUR	ALL DIREKSI
22	24 July 2022	BASIC TRAINING AKBAR SIDOARJO	JAWA TIMUR	ALL DIREKSI
23	30 July 2022	GRAND BOP BALI	DENPASAR	ALL DIREKSI
24	31 July 2022	BASIC TRAINING AKBAR BALI	DENPASAR	ALL DIREKSI
25	06 August 2022	GRAND BOP LOMBOK	NTB	ALL DIREKSI
26	07 August 2022	BASIC TRAINING AKBAR LOMBOK	NTB	ALL DIREKSI

Note: Waktu dan tempat akan diinformasikan kemudian hari

MANAGEMENT  
PT. BERNIAGA BERKAH CEMERLANG

Surakarta, 21 Maret 2022

Direktur Support System (Hendra Wijaya)

Direktur Utama (Saifudin SN)

Gambar 1.4 Jadwal *Training Roadshow* Direksi

Sumber: <https://www.facebook.com/Mitra-BBC-Sidoarjo-PT-Berniaga-Berkah-Cemerlang-105044722036693/photos/137573048783860/>

Tanggal 4 Juni 2022 lalu, PT. Berniaga Berkah Cemerlang meresmikan kantor cabang di Palembang. Kantor cabang ini dibuka untuk mempermudah jaringan yang ada di Palembang karena tidak perlu menunggu stok barang dari kantor pusat.

Peresmian kantor cabang ini juga sebagai bentuk apresiasi direktur dan jajaran direksi kepada anggota-anggota yang ada di Palembang karena mereka mampu menghasilkan omset sebesar 6 milyar rupiah dalam waktu satu bulan, dengan jumlah 4.000 anggota (dalam <https://trustmedia.id/pt-bbc-palembang-di-resmikan-dan-gelar-basic-training/>: 2022). Apresiasi yang diberikan mampu meningkatkan motivasi anggota untuk semakin giat berusaha.

Di PT Berniaga Berkah Cemerlang, tidak ada istilah *owner*. Direktur Utama yang mendirikan PT. Berniaga Berkah Cemerlang juga ikut membentuk jaringan, sama seperti anggota lainnya. Semua anggota bisa menduduki posisi yang lebih tinggi lagi atau sejajar dengan direktur jika berhasil membentuk jaringan yang besar.

Para anggota harus memiliki motivasi ketika ingin mencapai posisi yang lebih tinggi. Menurut Kartono, gaya kepemimpinan memiliki pengaruh yang besar terhadap motivasi pegawai karena keberhasilan pemimpin dalam menggerakkan pegawainya untuk mencapai tujuan organisasi tergantung bagaimana pemimpin memberi motivasi kepada setiap pegawai (Handayani, 2019: 73). Para anggota akan mampu melaksanakan tugas mereka dalam mencari anggota baru dan juga memasarkan produk dengan baik apabila atasan memberi dukungan kepada anggotanya.

Tujuan kepemimpinan adalah membantu orang mempertahankan dan meningkatkan motivasi. Kemunduran, ketidakpuasan, dan produktivitas yang rendah merupakan gejala hilangnya motivasi (dalam Pace dan Faules, 2013: 276). Hilangnya motivasi anggota akan menghambat tujuan organisasi.



Lokasi penelitian yang diambil oleh peneliti adalah PT. Berniaga Berkah Cemerlang. Peneliti ingin mengetahui bagaimana pemimpin PT. Berniaga Berkah Cemerlang meningkatkan motivasi anggotanya untuk mencapai ke tingkatan yang lebih tinggi di tengah anggapan negatif masyarakat terhadap bisnis MLM serta maraknya penjualan produk kesehatan dan kecantikan yang menggunakan sistem MLM.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana penerapan gaya kepemimpinan di PT. Berniaga Berkah Cemerlang dalam meningkatkan motivasi kerja para anggotanya?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui bagaimana penerapan gaya kepemimpinan di PT. Berniaga Berkah Cemerlang dalam meningkatkan motivasi kerja anggotanya.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini memiliki dua manfaat, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

#### Manfaat Penelitian Teoritis

- a) Penelitian ini dapat menambah wawasan penulis dalam menyelesaikan masalah melalui teori yang sudah pernah dipelajari selama di bangku kuliah.
- b) Penelitian ini berguna sebagai bahan acuan atau referensi bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian serupa.
- c) Penelitian ini menjelaskan teori yang digunakan masih relevan untuk penulis atau tidak sama sekali. Hasil penelitian nantinya dapat memperkuat maupun menggugurkan teori yang digunakan.

#### Manfaat Penelitian Praktis

- a) Penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi serta pengetahuan bagaimana gaya kepemimpinan dalam meningkatkan motivasi kerja anggota di PT. Berniaga Berkah Cemerlang.
- b) Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk pemimpin serta anggota di PT. Berniaga Berkah Cemerlang.

### **1.5 Lokasi dan Tatakala Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT. Berniaga Berkah Cemerlang yang terletak di Kota Solo. Penelitian dilakukan mulai tanggal 1 September 2022 dan berlangsung selama satu bulan.

### **1.6 Sistematika Penulisan Laporan Akhir**

Untuk memahami isi dari penelitian ini secara mudah, penulis menjabarkan sistematika penulisan laporan akhir sebagai pedoman penelitian.

#### **Bab I : Pendahuluan**

Bab I berisi latar belakang permasalahan yang mendasari penulis ingin meneliti fenomena yang terjadi di PT. Berniaga Berkah Cemerlang. Di dalam bab ini juga, terdapat rumusan masalah yang dibahas, tujuan penelitian, manfaat dari penelitian yang dilakukan, dan sistematika penulisan.

#### **Bab II : Tinjauan Pustaka**

Bab II menjabarkan teori yang digunakan penulis dalam menjawab rumusan masalah pada Bab I.

### **Bab III : Metode Penelitian**

Bab III menjelaskan metode penelitian yang digunakan dalam melakukan penelitian.

### **Bab IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Bab IV ini memaparkan temuan dan analisa dari semua fakta dan data yang didapat selama melakukan penelitian dengan menggunakan teori yang sudah dijabarkan dalam Bab II.

### **Bab V: Kesimpulan dan Saran**

Kesimpulan merupakan rangkuman dari semua yang telah dibahas oleh peneliti. Pada bab ini dijelaskan secara singkat namun tetap jelas. Saran merupakan arah untuk penelitian selanjutnya agar lebih baik dari penelitian ini.

