

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi yang diikuti teknologi dan informasi merambah bukan saja pada perusahaan besar tetapi juga pada perusahaan kecil bahkan pada usaha perorangan. Upaya pembenahan dari berbagai sisi pada perusahaan terus menerus dilakukan agar perusahaan dapat bertahan dan bahkan berkembang sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai dengan tepat dan baik. Perkembangan yang signifikan tidak mungkin dapat tercapai apabila karyawan sebagai kunci penggerak roda suatu organisasi tidak produktif. Kerja karyawan yang baik dalam sebuah organisasi di bidang barang atau jasa, merupakan harapan bagi semua pihak. Maka jelaslah sumber daya manusia salah satu asset terpenting yang harus diperhatikan dan tidak bisa diabaikan. Berkaitan dengan kerja karyawan yang maksimal salah satu indikator yang harus dipenuhi adalah bagaimana perusahaan dapat memberikan *reward*, motivasi kerja, dan kepuasan kerja secara adil sehingga karyawan termotivasi untuk melakukan aktivitas kerja dengan sungguh-sungguh, merasakan kepuasan dan nyaman dalam bekerja, sehingga meningkatkan kinerja karyawan.

Reward menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Dengan demikian besar kecilnya *reward* yang diberikan perusahaan kepada karyawan menentukan kinerja karyawan. Maka perusahaan perlu memberi perhatian khusus terhadap karyawan yang melaksanakan pekerjaan dengan baik dengan cara pemberian *reward* (hadiah, imbalan dan pengharagaan) dengan cara

tersebut dapat menambah rasa tanggung jawab terhadap tugas yang di kerjakan. Selain itu pemberian *reward* akan memicu karyawan untuk bekerja lebih giat., karena menurut Casio yang dikutip oleh Wibowo kinerja merujuk kepada pencapaian tujuan karyawan atas tugas yang diberikan. Kinerja juga dapat diartikan sebagai terjemahan dari *performance* yang berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, unjuk kerja atau penampilan kerja. Manajer akan melihat *performance* karyawannya sebagai pertimbangan dalam pemberian *reward*. *Reward* selalu mempengaruhi kinerja karyawan.

Motivasi muncul dari dalam diri dan luar diri karyawan. Ketika organisasi sedang membangkitkan motivasi karyawan berarti organisasi sedang melakukan sesuatu untuk memberikan apa yang menjadi kebutuhan karyawan sehingga karyawan juga akan melakukan sesuatu untuk tujuan perusahaan, hal ini berarti terdapat hubungan timbal balik yang positif antara apa yang menjadi kebutuhan karyawan dengan apa yang menjadi tujuan organisasi (Hasibuan, 2014:54). Karyawan yang termotivasi akan merasakan nyaman dalam bekerja sehingga mampu meningkatkan kinerja mereka dan berpengaruh dalam pemberian layanan.

Selain *reward* dan motivasi, kepuasan kerja juga menentukan kinerja seseorang. Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual, karena setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Kepuasan kerja merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikap senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja. Kepuasan kerja karyawan adalah suatu fenomena yang perlu dicermati oleh pimpinan organisasi. Kepuasan kerja

karyawan berhubungan erat dengan kinerja karyawan. Seseorang yang puas akan memiliki motivasi, komitmen pada organisasi dan partisipasi kerja yang tinggi, yang pada akhirnya akan terus memperbaiki kinerja mereka. Demikian juga sebaliknya kinerja karyawan yang tinggi akan mempengaruhi kepuasan kerjanya. Kepuasan kerja akan berhubungan keterikatan karyawan pada organisasi. Jika kepuasan kerja tidak terjaga besar kemungkinan berakibat pada tingginya keluar masuk (*turn over*) pegawai dari organisasi. Selain itu, ketidakpuasan pegawai dapat diidentifikasi dari rendahnya produktivitas pegawai, tingginya kemangkiran dalam pekerjaan, dan rendahnya komitmen organisasi (Sinambela, 2012).

Reward, motivasi kerja, dan kepuasan kerja telah dipandang sebagai sebuah instrumen yang sangat penting dalam kinerja karyawan. Seorang karyawan yang dihargai dan dimotivasi dengan baik akan merasa bahwa mereka telah dihargai oleh perusahaan atas pekerjaan apa yang telah mereka kerjakan. Perusahaan diharapkan dapat memberikan *reward*, motivasi kerja dan kepuasan kerja yang setimpal dari apa yang telah dilakukan oleh karyawannya. Untuk itu kerjasama antara kedua belah pihak akan tetap saling membutuhkan sehingga tujuan yang ingin di capai terlaksanakan.

Sama halnya dalam PT.Kisel Tanjungpinang yang juga menerapkan sistem *reward*, motivasi kerja dan kepuasan kerja. PT. Kisel adalah Koperasi Telekomunikasi Seluler yang didirikan pada 23 Oktober 1996, sebagai *entity support* kebutuhan internal Telkomsel terutama untuk memenuhi kebutuhan sumber daya manusia pendukung dan proyek pencetakan *invoice* yang tersebar di 14 wilayah. Perkembangan dan kecepatan pertumbuhan pelanggan PT Telkomsel

pada tahun 2000 hingga 2010, mendorong kisel untuk memperluas ruang lingkup usaha. Oleh karena itu mulai tahun 2010 telah dilakukan transformasi untuk mengembangkan Kisel melalui berbagai inisiatif. hingga pada saat ini sangat banyak tersebar di wilayah Indonesia salah satu PT.Kisel yang ada di Tanjung pinang. Kisel memiliki Tiga bisnis utama yaitu *Sales and Distribution channel* yang mencakup pendistribusian pulsa dan kartu perdana Telkomsel, kemudian *General service* yang memenuhi kebutuhan layanan umum, seperti pengemasan SIM card, pengelolaan operasional mobile grapari, layanan jasa travel, kafe, dan transportasi. Terakhir ini adalah *Telco infrastructure* yang menangani pemeliharaan dan pembangunan *network*.

Tabel 1.1.
Bagian dan Jumlah Karyawan

No	Bagian	Jumlah
1	<i>Direct Sales</i>	10 Karyawan
2	<i>Sales Force</i>	7 Karyawan
3	SPV (HR, Sales, Keuangan)	4 Karyawan
4	Admin (Sales, Keuangan, HRD)	10 Karyawan

Sumber: PT.KISEL Tanjungpinang

Saat ini PT. Kisel lebih terfokus meningkatkan pengembangan dalam bidang network yang dimna lebih terlihat dari produk yang di pasarkan misalnya voucher dan perdana paket. Yang di jaman modern ini sangat di butuhkan oleh kaum milenial ,karena segala hal dilakukan dengan digital yang membutuhkan jaringan internet.



Sumber : PT.KISEL Tanjungpinang

Gambar 1.1
Orbit dan Voucher Internet

Jadi semua karyawan yang bekerja di PT.Kisel dituntut untuk memberikan pelayanan yang sangat baik dalam bentuk jasa atau pun dalam bentuk produk yang diberikan ke konsumen. Terlepas dari semua yang telah di berikan kepada konsumen para karyawan PT.Kisel ini sangat bekerja dalam tekanan target dikarenakan semakin banyaknya barang yang di produksi maka seakin besar juga barang yang harus di distribusikan kepada konumen.

Menurut karyawan yang bekerja di PT.Kisel Tanjungpinang, PT.Kisel telah menerapkan *Reward* tersebut, diantaranya melalui pemberian pujian bagi karyawan dari atasan, pemberian insentif, dan pemberian hadiah bagi karyawan berprestasi yang telah memenuhi syarat dan kriteria tertentu yang sudah ditetapkan oleh PT.Kisel Tanjungpinang. PT.Kisel juga menerapkan motivasi kerja untuk seluruh karyawan agar mereka lebih bersemangat dalam mencapai target dalam perusahaan. Selain *reward*, motivasi kerja PT.Kisel juga memberikan kepuasan kerja kepada setiap karyawan diantaranya kesempatan untuk maju,

keamanan kerja, gaji, dan fasilitas lainnya. Dengan adanya *reward*, motivasi kerja dan kepuasan kerja dalam setiap kinerja karyawan sangat membantu karyawan yang berjumlah 31 orang yang ada di PT.Kisel Tanjungpinang.

Berdasarkan observasi awal yang sudah dilakukan ada pengaruh yang besar untuk perkembangan dan kemajuan dengan penerapan *Reward*, Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja. Maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Efek *Reward*, Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT.Kisel Tanjungpinang”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah:

1. Ketidaktepatan pemberian *reward* terhadap pencapaian kerja dapat mengurangi kinerja karyawan
2. Kurangnya motivasi dari atasan dapat mengurangi kemaksimalan dalam bekerja.
3. Ketidakpuasan yang didapatkan oleh karyawan dapat mengurangi kinerja karyawan.
4. Kurangnya *reward*, motivasi kerja dan kepuasan kerja dapat mengurangi ketidak maksimalan dalam bekerja.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas penulis dapat merumuskan beberapa permasalahan diantaranya :

1. Apakah *reward* berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. KISEL Tanjungpinang?
2. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. KISEL Tanjungpinang?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. KISEL Tanjungpinang?
4. Apakah *reward*, motivasi dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. KISEL Tanjungpinang?

1.4 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dalam penelitian ini dibuat agar tidak terjadi pembahasan yang berlarian dan menyimpang, serta peluasan rumusan masalah dari yang seharusnya. maka peneltian ini di batasi pada masalah yang berkaitan dengan *reward* terhadap kinerja sales di PT. KISEL Tanjungpinang

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh *reward* terhadap kinerja karyawan di PT. KISEL Tanjungpinang .
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan di PT. KISEL Tanjungpinang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di PT. KISEL Tanjungpinang.
4. Untuk mengetahui pengaruh *reward*, motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di PT. KISEL Tanjungpinang.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Bagi perusahaan, diharapkan penelitian ini dapat memberikan saran atau masukan kepada perusahaan guna memberikan yang lebih tepat terhadap kinerja karyawan dalam perusahaan.
2. Bagi akademik, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan dibidang manajemen khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.
3. Bagi peneliti, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi jembatan untuk mengabdikan sarana mengimplementasi ilmu yang didapatkan agar berguna bagi masyarakat serta penelitian ini merupakan salah satu syarat penyelesaian studi sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi, Universitas Maritim Raja Ali Haji. Penulis berharap dengan adanya penelitian ini, maka bisa dijadikan sebagai referensi untuk penelitian yang akan datang.

1.7 Sistematika Penulisan

Adanya sistematika penulisan adalah untuk mempermudah pembahasan dalam penulisan. adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Bab ini menjelaskan mengenai kajian pustaka, review penelitian terdahulu yang sejenis, kerangka pemikiran, pengembangan hipotesis, dan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini terdiri dari objek dan ruang lingkup penelitian, metode penelitian, operasional variable penelitian, dan metode penentuan populasi atau simple, prosedur pengumpulan data dan metode analisis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab keempat ini hasil penelitian (analisis data), pengujian asumsi klasik serta pembahasan teoritik baik secara kuantitatif dan statistic.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab kelima ini berisi tentang kesimpulan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan yang merupakan jawaban dari rumusan masalah, serta berisi tentang saran dan keterbatasan penelitian