BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di zaman sekarang kehidupan manusia semakin maju dan kompleks dimana yang kita tahu perkembangan dalam bidang perekonomian yang sangat tinggi membuat suatu kredibilitas yang besar dalam suatu negara. Secara tidak sadar perekonomian yang berkembang pesat disebabkan oleh masyarakat yang cenderung konsumtif yang menyuburkan sektor-sektor yang bergerak di bidang konsumsi, seperti pusat perbelanjaaan atau mall. Menurut Handaka Santosa, Ketua Asosiasi Pengelola Pusat Belanja Indonesia (APPBI) bahwa mall dan pusat belanja mulai merabah ke berbagai daerah. Data APPBI menyebutkan, Jakarta memiliki mall dan pusat perbelanjaan sekitar 74 mall dan jumlah di selutuh Indonesia ada sekitar 240 mall (Wiyanti,2013). Pertumbuhan mall di daerah juga berkembang pesat dimana, di daerah Tangerang khususnya Tangerang bagian Selatan terdapat banyak pusat perbelanjaan yang beroperasi. Menurut catatan (APPBI) Banten, terdapat 18 pusat perbelanjaan yang beroperasi di Tangerang. Jumlah ini lebih dari separuh 30 mall yang dimiliki propinsi Banten. Ke-18 pusat perbelanjaan tersebut adalah Bintaro Plaza, Bintaro Xchange, The Breeze, Teras Kota, Plaza Serpong, BSD Junction, Plaza BSD, Bintaro Trade Center, WTC Matahari, Summarecon Mall Serpong, Mal Alam Sutera, Living World, Mal Bale

Analisis Pengaruh..., Dharmawan Hermanto, FB UMN, 2015

Kota, Supermal Karawaci, Metropolis Town Square, Tangcity Mal, Serpong Town Square, dan Plaza Cikokol (B Alexander,2014).Dengan begitu pesatnya pertumbuhan mall di Indonesia tentunya membutuhkan sumber daya manusia yang bisa mendukung jalannya kegiatan operasional mall.

Sumber daya manusia dapat memberikan dasar bagi suatu organisasi untuk mencapai keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Ketika organisasi beroperasi dalam lingkungan bisnis yang dinamis dan kompetitif, mereka perlu mengembangkan strategi untuk memperoleh dan mempertahankan tenaga kerja yang kompeten (edirisooriya, 2014). Saat ini, manusia dianggap sebagai aset yang paling penting di setiap organisasi dan untuk mendapatkan hasil yang efisien dan efektif diperlukan motivasi untuk sumber daya manusia (Zaman, 2011 dalam edirisooriya, 2014).Mengingat peranan sumber daya manusia yang sedemikian berharga bagi perusahaan. Maka, perusahaan membutuhkan sumber daya yang memiliki kompetensi yang mampu mendukung perusahaan mencapai target. Tentunya dengan begitu sumber daya manusia harus bersaing untuk bisa mendapat kesempatan kerja. Berdasarkan data statistik per Februari 2014 yang dikeluarkan oleh Badan Pusat Statistik menunjukan bahwa rata-rata pendidikan tenaga kerja Indonesia masih didominasi oleh tingkat pendidikan SD ke bawah yaitu sebanyak 55,3 juta orang (46,80 %) dan SMP sebanyak 21,1 juta (17,82%). Pekerja berpendidikan tinggi hanya sebanyak 12,0 juta orang yang mencakup 3,1 juta orang (2,65%) berpendidikan diploma dan sebanyak 8,8 juta orang (7,49%) berpendidikan universitas.Dapat dilihat bahwa tersedianya jumlah tenaga kerja belum tentu mampu menghadapi persaingan industri kerja. Oleh karena itu,

Analisis Pengaruh..., Dharmawan Hermanto, FB UMN, 2015

perusahaan harus bisa memilih SDM yang memang memiliki kompetensi dan keterampilan yang dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan (Lukman H, 2015).

Mengingat peranan sumber daya manusia yang penting bagi perusahaan. Maka, perusahaan harus bisa mempersiapkan, mengelola, dan mempertahankan sumber daya manusia yang dimilikinya agar sumber daya manusia tersebut mampu memberikan hasil yang terbaik dalam pencapaian tujuan perusahaan. Ada beberapa aspek pengolahan SDM menurut (Gary Dessler, 2008) seperti, *attracting, developing,* dan *retaining. Retaining* merupakan bagian dari aspek HR dimana *reward* termasuk didalamnya seperti pemberian apresiasi, *compensation*and *benefit , performance appraisal,* dan*performance management.*

Reward (Baratton, 1999 dalam Edirisooriya, 2014) mengacu pada semua bentuk pengembalian keuangan dan jasa nyata dan manfaat dan karyawan menerimanya sebagai bagian dari hubungan kerja. *Reward* adalah manfaat yang timbul dari melakukan tugas, memberikan pelayanan atau pemakaian tanggung jawab (Colin, 1995 dalam Edirisooriya, 2014). *Reward* (Pitts, 1995 dalam Edirisooriya, 2014) adalah manfaat yang timbul dari melakukan tugas, dan pemakaian tanggung jawab.*Reward* memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja karyawan dan untuk mencapai tujuan organisasi (Allen & Kilmann, 2001 dalam Edirisooriya, 2014). *Reward* merupakan hal penting yang bisa berpengaruh terhadap kinerja karyawan, karena *reward* merupakan salah satu alat untuk memotivasi karyawan bekerja secara maksimal dan memberikan kontribusi yang optimal di dalam perusahaan. Jika organisasi gagal untuk

Analisis Pengaruh..., Dharmawan Hermanto, FB UMN, 2015

menghargai karyawan, secara langsung akan mempengaruhi penurunan kinerja karyawan dan sistem *reward* yang efisien dapat menjadi motivator yang baik, akan tetapi sistem *reward* yang tidak efisien dapat menyebabkan motivasi karyawan dalam hal produktivitas rendah, konflik internal, absensi, turnover tinggi, kurangnya komitmen dan loyalitas, keterlambatan dan keluhan. Oleh karena itu, organisasi perlu mengembangkan strategi penghargaan bagi karyawan untuk mempertahankan karyawan yang kompeten yang mengakibatkan keunggulan kompetitif (Eisenberger, 2011 : Heng, 2012 dalam Edirisooriya, 2014).

Reward dikategorikan menjadi 2 bagian yaitu, *intrinsic reward* dan *extrinsic reward* (Searle, 1990 dalam Edirisooriya, 2014). *Intrinsic reward* (Stoner & Freeman, 1992 dalam Edirisooriya, 2014) sebagai imbalan psikologis yang dialami langsung oleh seorang karyawan, sedangkan *extrinsic reward* biasanya imbalan keuangan atau nyata yang meliputi gaji, promosi, bonus dan tunjangan (Zaman, 2011 dalam Edirisooriya, 2014).

Menurut (Ajila & Abiola, 2014) sistem *reward* dapat membantu meningkatkan *employee performance* dengan meningkatkan keterampilan karyawan, pengetahuan, dan kemampuan untuk mencapai organisasi.*Employee performance* ditemukan berhubungan dengan sejumlah faktor termasuk kesadaran, keterbukaan terhadap pengalaman, keramahan, dan stabilitas emosional (Stewart, G.L., K.P. Carson and R.L. Cardy, 1996 dalam Rabia Imran, Afsheen Fatimah, Arshad Zaheer, Imran Yousaf, Iram Batool, 2012). Menurut (Karatepe, O.M., O. Uludag, I. Menevis, L.Hadzimehmedagic and C.L. Baddar,

Analisis Pengaruh..., Dharmawan Hermanto, FB UMN, 2015

2006 dalam Rabia Imran, Afsheen Fatimah, Arshad Zaheer, Imran Yousaf, Iram Batool, 2012) kinerja karyawan juga ditemukan dipengaruhi oleh sifat bersaing, dan tingkat berusaha. Cara yang dilakukan oleh karyawan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan oleh organisasi dan berhubungan dengan perilaku interpersonal mereka dengan norma organisasi dapat disebut sebagai kinerja karyawan (Keller, R.T., 2006 dalam Rabia Imran, Afsheen Fatimah, Arshad Zaheer, Imran Yousaf, Iram Batool, 2012).

PT Lestari Mahadibya merupakan anak perusahaan dari PT Summarecon Agung Tbk. PT Lestari Mahadibya mengelola Summarecon Mall Serpong yang diresmikan pada tanggal 28 juni 2007. Summarecon Mall Serpong (SMS) berada di Gading serpong, Tangerang dimana SMS lebih dikenal sebagai tempat pusat belanja yang besar dan unik yang menghantarkan sebuah pengalaman belanja yang menyenangkan dari biasanya bagi masyarakat Gading Serpong, Tangerang dan sekitarnya. Meski begitu, bukan berarti PT Lestari Mahadibya mengelola SMS tanpa adanya persaingan dari kompetitor-kompetitor lainya. Untuk memenangkan persaingan yang ada, PT Lestari Mahadibya dituntut untuk mempunyai kemampuan bersaing yang lebih baik atau biasa disebut memiliki *competitive advantage* dibandingkan dengan perusahaan yang lainnya. Kemampuan bersaing yang baik dapat dilihat dari beberapa segi seperti modal, manajemen, kualitas produk, dan pengolahan sumber daya manusia. Keunggulan seperti kualitas produk, desain organisasi tentunya memerlukan sumber daya manusia untuk mengoperasionalkannya. Dalam hal ini tentunya sumber daya manusia berperan penting dalam perusahaan untuk memenangkan persaingan.

Analisis Pengaruh..., Dharmawan Hermanto, FB UMN, 2015

Pengetahuan yang dimiliki oleh sumber daya manusia membuat sumber daya manusia mampu menggali potensi dan mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya lain untuk mencapai profibilitas perusahaan. untuk mencapai profibilitas tersebut, sumber daya manusia harus diperhatikan dengan baik karena manusia merupakan sumber daya terpenting dari suatu perusahaan yang memberikan tenaga, bakat, kreatifitas, dan usahanya bagi perusahaan. Tanpa manusia yang berkompeten dibidangnya akan sangat sulit bagi suatu perusahaan untuk mencapai tujuannya. Maka dari itu, PT Lestari Mahadibya harus bisa menjaga kualitas, kemampuan, dan memotivasi karyawannya agar bisa berkontribusi secara optimal agar tujuan perusahaan bisa tercapai. Ada beberapa faktor untuk memotivasi karyawan PT Lestari Mahadibya agar bisa terus berkontribusi dan membuat tujuan perusahaan tercapai yaitu salah satunya pemberian *reward.*

Dalam kasus ini PT Lestari Mahadibya belum mampu untuk memberikan *reward* ekstrinsik dan intrinsik secara maksimal untuk para karyawannya terutama pada divisi HRD dan Operasional karena ketika penulis melakukan observasi terlihat bahwa karyawan yang bekerja di bagian divisi ini selalu pulang tepat waktu yaitu jam 18.00 WIB dan tidak pernah melakukan kerja lembur sehingga, adanya fenomena yang dapat diambil menjadi bahan penelitian oleh penulis terhadap PT Lestari Mahadibya. Fenomena juga terlihat setelah penulis melakukan *in-depth interview* dengan beberapa staff bagian HRD, operasional dan juga koordinator bagian training di devisi HRD. Dari hasil *in-depth interview* yang penulis lakukan di PT Lestari Mahadibya kurang memperhatikan pemberian *extrinsic reward* kepada karyawanya seperti, tidak adanya upah kerja lembur bagi

Analisis Pengaruh..., Dharmawan Hermanto, FB UMN, 2015

pekerja kontrak maupun tetap jika mereka bekerja lembur melewati batas jam kerja yang sudah ditentukan dari jam 09.00 WIB – 18.00 WIB, lalu tidak adanya benefit seperti kartu diskon khusus untuk karyawan PT Lestari Mahadibya jika belanja di SMS, belum jelasnya tunjangan iuran pensiun dan kecilnya tunjangan hari raya yang diberikan, dan kegiatan perusahaan untuk melakukan program kebersamaan seperti *outbond* menggunakan biaya sendiri bagi karyawan. Begitupun juga dengan pemberian *intrinsic reward* yang kurang maksimal dilakukan oleh PT lestari Mahadibya terhadap karyawanya dalam hal pemberian apresiasi penghargaan yang diberikan karyawan yang berprestasi seperti penghargaan karyawan terbaik atau *Employee of the month.* Maka dari itu, karyawan PT Lestari Mahadibya merasa tidak termotivasi karena kurang maksimalnya *reward* yang diberikan kepada mereka.

Berdasarkan fenomena yang ditemukan penulis, maka penulis mengambil judul "**Analisis Pengaruh Antara *Extrinsic Reward* dan *Intrinsic Reward Terhadap Employee Performance* (Telaah Pada: PT Lestari Mahadibya divisi *HRD* dan *Operational* Pada Wilayah Tangerang)".** Untuk menjadi bahan penelitian.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini, ada beberapa masalah yang dapat dirumuskan. Antara lain sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh antara *extrinsic reward* terhadap kinerja karyawan di PT Lestari Mahadibya?

Analisis Pengaruh..., Dharmawan Hermanto, FB UMN, 2015

2. Adakah pengaruh antara *intrinsic reward* terhadap kinerja karyawan di PT Lestari Mahadibya?

1.3 Batasan Masalah Penelitian

Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Variabel yang diteliti yaitu *intrinsic reward, extrinsic reward* dan *employee performance.*
2. Responden yang diteliti adalah karyawan PT Lestari Mahadibya devisi HRD dan Operasional
3. Lokasi dilakukannya penilitian berada di PT Lestari Mahadibya Gading Serpong, Tangerang.
4. Alat yang digunakan untuk analisis data yaitu, SPSS versi 22.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh antara *extrinsic reward* terhadap *employee performance* di PT Lestari Mahadibya.
2. Untuk mengetahui pengaruh antara *intrinsic reward* terhadap *employee performance* di PT Lestari Mahadibya.

Analisis Pengaruh..., Dharmawan Hermanto, FB UMN, 2015

Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi PT Lestari Mahadibya
   a. Diharapkan hasil penelitian ini bisa memberikan informasi yang berharga bagi perusahaan dalam pengolahan SDM beserta segala kebijakan yang berkaitan langsung dengan aspek-aspek SDM secara lebih baik.
   b. Memberikan masukan kepada perusahaan yang mungkin berguna untuk membantu memperbaiki kualitas kinerja karyawannya.
2. Bagi penulis
   a. Dapat memberikan pengetahuan tambahan tentang *intrinsic reward dan extrinsic reward*
   b. Dapat memperoleh pengetahuan yang dapat dipakai dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh dibangku kuliah yang akan diterapkan dalam dunia kerja.
   c. Untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana.

1.5 Metode dan Sistematika Penulisan Laporan Penelitian

1.5.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan penulis adalah sebagai berikut:

1. Metode pengumpulan data

Analisis Pengaruh..., Dharmawan Hermanto, FB UMN, 2015

Menurut Sekaran dan Bougie (2010) metode pengumpulan data terdiri atas:

a. Data primer

   Data dikumpulkan untuk dilakukan penelitian dari terjadinya peristiwa yang sebenarnya.

b. Data sekunder

   Data dikumpulkan berdasarkan sumber yang sudah ada.

2. Teknik pengumpulan data

   a. Wawancara / *interview*

      Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab langsung dengan melalui tatap muka oleh peneliti terhadap sumber data atau narasumber.

   b. Kuisioner

      Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan yang ditujukan kepada responden. Hasil jawaban responden atas semua pertanyaan di dalam kuisioner kemudian dicatat.

   c. Melakukan riset perpustakaan

      Dilakukan dengan membaca buku-buku, jurnal, dan artikel-artikel yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Data yang diperoleh dapat dijadikan pegangan dalam penelitian.

Analisis Pengaruh..., Dharmawan Hermanto, FB UMN, 2015

1.5.2 Sistematika Penulisan Laporan Penelitian

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

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitan, batasan penelitian, manfaat penelitian, metode dan sistematika penulisan laporan penelitian.

BAB II: TELAAH LITERATUR

Bab ini membahas tentang landasan teori yang digunakan untuk penelitian, penelitian terdahulu, hubungan antara variabel berupa reward, *extrinsic reward, intrinsic reward, employee performance,* dan melakukan perumusan hipotesis.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan dibahas variabel penelitian dan pengukuran, jenis dan sumber data, penentuan sampel penelitian, beserta metode analisis data yang digunakan dalam melakukan penelitian.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil dari penelitian yang sudah dilakukan berdasarkan metodologi yang digunakan, serta hasil dari analisis data dan pembahasannya.

Analisis Pengaruh..., Dharmawan Hermanto, FB UMN, 2015

BAB V: KESIMPULAN

Pada bab ini merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan-kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian beserta dengan saran-saran sebagai masukan bagi perusahaan dan penelitian selanjutnya.

Analisis Pengaruh..., Dharmawan Hermanto, FB UMN, 2015