Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

Team project ©2017
Dony Pratidana S. Hum | Bima Agus Setyawan S. IIP

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi sekarang ini, tentunya persaingan dalam dunia bisnis juga semakin meningkat. Berbagai jenis industri saling bersaing untuk menjadi yang terbaik dibidangnya. Tujuan perusahaan pada umumnya adalah mencapai keuntungan dan mempertahankan kelangsungan hidupnya dalam jangka panjang. Untuk dapat mencapai tujuan tersebut maka perusahaan melaksanakan kegiatannya dalam menggunakan faktor produksi yaitu alam, modal, teknologi dan yang terpenting adalah keterampilan tenaga kerja, karena teknologi yang sempurna bila tidak didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas, maka perusahaan tidak akan mampu berjalan dengan baik.

Sebagai salah satu faktor pendorong sumber daya manusia dalam bekerja adalah *job satisfaction*. Pada dasarnya bahwa seseorang dalam bekerja akan merasa nyaman dan tinggi loyalitasnya pada perusahaan apabila dalam bekerja, ia memperoleh *job satisfaction* sesuai dengan yang diinginkan. *Job satisfaction* sendiri terdiri dari dua kata yaitu *job* dan *satisfaction*. *Satisfaction* adalah sesuatu perasaan yang dialami oleh seseorang, dimana apa yang diharapkan telah terpenuhi atau bahkan apa yang diterima melebihi apa yang diharapkan. Sedangkan kerja merupakan usaha seseorang untuk mencapai tujuan dengan memperoleh pendapatan atau kompensasi dari kontribusinya kepada tempat pekerjaannya. Jadi, *job satisfaction* adalah emosi yang positif atau dapat menyenangkan yang dihasilkan dari suatu penilaian terhadap pekerjaan atau

Analisis pengaruh..., Debby Laviani, FB UMN, 2016

pengalaman – pengalaman kerja seseorang. *Job satisfaction* juga dapat diartikan sebagai perasaan dan penilaian seseorang terhadap pekerjaannya, khususnya mengenai kondisi kerjanya, dalam hubungannya dengan apakah pekerjaannya mampu memenuhi harapan, kebutuhan, dan keinginannya. *Job satisfaction* inilah yang harus dimiliki oleh karyawan sebagai faktor pendukung untuk meningkatkan loyalitas karyawan terhadap perusahaannya. Untuk itu, perusahaan juga harus berperan aktif dalam memenuhi *job satisfaction* karyawannya.

Pemberian *rewards* yang layak kepada karyawan mampu meningkatkan *job satisfaction* karyawan. Karyawan menginginkan *rewards* yang setimpal dengan apa yang diberikannya kepada perusahaan dan sama dengan yang diterima karyawan lain dengan pekerjaan serupa. Sehingga, karyawan tersebut akan menunjukkan hasil kerja yang konsisten. Hasil kerja yang konsisten ini tentunya berpengaruh terhadap kelangsungan hidup perusahaan kedepannya. Untuk itu, setiap perusahaan harus memperhatikan *job satisfaction* karyawannya, termasuk di dalamnya perusahaan pembiayaan sebagai pelaku bisnis yang turut bersaing dalam kegiatan ekonomi di Indonesia. Perusahaan pembiayaan memiliki peran dan fungsi yang sangat penting dalam mendukung perekonomian nasional yaitu sebagai salah satu sumber pembiayaan alternatif bagi masyarakat dalam hal pemenuhan kebutuhan permodalan dan atau untuk membeli barang (asset).

Perusahaan pembiayaan adalah badan usaha yang khusus didirikan untuk melakukan Sewa Guna Usaha, Anjak Piutang, Pembiayaan Konsumen, dan / atau Usaha Kartu Kredit. Berdasarkan data Bank Indonesia (BI), perusahaan pembiayaan (*miltifinance*) membukukan total penyaluran pembiayaan juli 2014

Analisis pengaruh..., Debby Laviani, FB UMN, 2016

sebesar 363,18 triliun, tumbuh 10,61 persen dibandingkan periode yang sama pada Juli tahun 2013 yang sebesar Rp. 328,35 triliun.

Berdiri tahun 1982 sebagai perusahaan patungan dengan *Manufacturer Hanover Leasing Corporation*, Amerika Serikat, PT BFI Finance Indonesia Tbk. (BFI) merupakan salah satu perusahaan pembiayaan tertua di Indonesia. Pada tahun 1986, PT Bank Umum Nasional dan *Essompark Ltd.*, Hong Kong, mengambil alih kepemilikan *Manufacturer HanoverLeasing Corporation* dalam Perusahaan. Pada tahun 1990, perusahaan mengubah izin operasi untuk menjalankan usaha *multifinance* dan berganti nama menjadi PT Bunas Finance Indonesia. Pada tahun yang sama perusahaan berganti status menjadi perusahaan publik setelah mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta (BEJ) dan Bursa Efek Surabaya (BES). BFI adalah salah satu perusahaan pembiayaan yang pertama kali menjadi perusahaan publik di tahun 1990.

Melewati krisis ekonomi di Asia, yang berawal di tahun 1997, BFI berhasil melakukan restrukturisasi utang lebih cepat pada tahun 2001 dan tanpa melalui program bantuan pemerintah dan nama perusahaan diubah menjadi PT BFI Finance Indonesia Tbk. Saat ini BFI menjadi perusahaan publik Indonesia yang secara mayoritas dimiliki oleh pihak asing, sebagian besar adalah lembaga keuangan terkemuka. BFI telah menjadi perusahaan penyedia jasa pembiayaan yang ternama, kokoh dari segi keuangan dan operasional.

BFI memfokuskan kegiatan bisnisnya pada pembiayaan kendaraan-kendaraan roda empat dan roda dua dengan target ke masyarakat golongan ekonomi menengah dan menengah ke bawah. Perusahaan juga membiayai

Analisis pengaruh..., Debby Laviani, FB UMN, 2016

alat-alat berat melalui sewa pembiayaan. Secara geografis, bisnis perusahaan tersebar di seluruh wilayah Indonesia, dan menjadi salah satu dari perusahaan-perusahaan pembiayaan dengan bisnis paling beragam di negeri ini.

Saat ini BFI memiliki lebih dari 220 outlet yang tersebar di seluruh Indonesia. Dengan didukung oleh lebih dari 6.000 karyawannya, BFI mampu memperoleh dan memproses aplikasi dari masyarakat secara cepat, serta melakukan penagihan piutang ke pelanggan dengan sistem kerja yang efisien. Kinerja perusahaan yang sangat baik dari tahun ke tahun membuat BFI mampu meraih berbagai pencapaian dan penghargaan yang signifikan.

Menurut Rafiq, Javed, Khan, Ahmed (2012) *intrinsic rewards* adalah signifikansi tugas, otonomi tugas, dan keterlibatan dalam melakukan tugas. *Extrinsic rewards* adalah imbalan sosial dan organisasi. Imbalan sosial mengacu pada orang – orang yang dapat berinteraksi pada pekerjaan. Imbalan organisasi adalah imbalan nyata yang terlihat di alam seperti gaji, promosi, dan manfaat pekerjaan terkait lainnya.

Robins (2003) dalam Rafiq (2012) mendefinisikan *job satisfaction* memiliki empat faktor utama yang menentukan *job satisfaction*. Yang pertama adalah *rewards* atau imbalan, sebut saja sebagai gaji dan promosi yang dianggap paling berhubungan dengan *job satisfaction* karena ketika karyawan merasa mereka diberi imbalan yang sesuai, pengalaman mereka terhadap kepuasan meningkat. Yang kedua adalah lingkungan kerja yang mendukung, selanjutnya adalah pekerjaan yang menantang mental, dan faktor yang terakhir adalah rekan kerja yang mendukung.

Analisis pengaruh..., Debby Laviani, FB UMN, 2016

Menurut hasil *in depth interview* yang penulis lakukan dengan beberapa karyawan di PT BFI Finance Indonesia Tbk. (BFI), diperoleh bahwa BFI memberikan *reward* kepada karyawannya. *Reward* ini berupa:

1. Tunjangan transportasi yang diberikan setiap bulan kepada seluruh karyawannya dengan nominal yang sama untuk semua tingkatan jabatan.
2. Fasilitas penggantian biaya atau *medical reimburse* untuk seluruh karyawannya, yang meliputi:
   a. Penggantian biaya lensa dan frame
   b. Biaya rawat jalan
   c. Biaya rawat inap
   d. Biaya sebelum dan sesudah melahirkan yang meliputi persalinan normal dan operasi.
   e. Penggantian biaya untuk tanggungan untuk istri/suami dan dua anak.

   Besarnya penggantian *medical* ini didasari oleh *job grade* karyawan, semakin tinggi *job grade* karyawan, maka nominal yang dapat diterima akan semakin besar.
3. *Reward* lain yang diberikan oleh BFI kepada karyawannya berupa *profit sharing* yang dilakukan setiap bulan April di tahun berjalan, besarnya nominal yang diberikan kepada karyawan disesuaikan dengan pendapatan perusahaan di tahun berjalan serta kinerja karyawan yang bersangkutan. Semakin baik kinerja karyawan, maka *profit sharing* yang diterima akan semakin besar pula.

Analisis pengaruh..., Debby Laviani, FB UMN, 2016

4. Adanya kenaikan gaji tengah tahun bagi karyawan dengan prestasi kerja yang memuaskan. Di BFI, kenaikan gaji diberikan di setiap tahun. Namun, untuk karyawan dengan prestasi kerja yang memuaskan akan diberikan kenaikan gaji di pertengahan tahun, sehingga karyawan yang bersangkutan akan mendapatkan dua kali kenaikan gaji dalam 1 tahun.
5. Selanjutnya, adanya kenaikan jabatan untuk karyawan – karyawan dengan prestasi kerja yang baik, dengan syarat posisi baru yang akan diisi oleh karyawan yang bersangkutan masih sesuai dengan kemampuannya.
6. Adanya kegiatan kebersamaan (*outing*) yang dilaksanakan setiap tahunnya. Kegiatan ini dapat diikuti karyawan di kantor pusat juga dikantor cabang.
7. Untuk *intrinsic reward*, perusahaan juga telah melaksanakan program *the best employee reward* yang ditujukan bagi karyawan yang dinilai layak dari segi pencapaian, absensi dan juga inisiatif yang tinggi dengan penghargaan berupa makan malam bersama dengan CEO BFI yaitu Bapak Francis S.H Lay.
8. Karyawan di BFI juga memperoleh kesempatan untuk melakukan *job rotation* yang berdampak pada kepuasan diri, semangat dalam menghadapi tantangan baru dalam pekerjaan, sehingga menambah motivasi bekerja bagi karyawan.

Reward – reward yang di dalamnya terdapat benefit yang diberikan oleh BFI, ternyata tidak semuanya memberikan kepuasan terhadap karyawannya. Pada saat magang di BFI, penulis bertugas untuk melakukan *exit interview* kepada

Analisis pengaruh..., Debby Laviani, FB UMN, 2016

karyawan yang akan resign dengan intensitas (tingkat turn over) 3 – 5 karyawan keluar per bulannya. Menurut hasil *exit interview* yang telah dilakukan, sembilan dari sepuluh karyawan menjawab alasan keluar dari BFI dikarenakan ketidakpuasan akan benefit yang diterima.

Terkait dengan *reward* yang diberikan BFI kepada karyawannya, penulis juga melakukan *interview* dengan 3 orang staf yang ada di departemen *Human Capital* mengenai benefit sebagai bagian dari *reward* yang didapatkan di BFI, mereka mengatakan bahwa benefit yang didapatkan tidak terlalu besar, salah satunya adalah tunjangan transportasi yang jumlahnya sama dari tahun ke tahun. Jika dihitung, pengeluaran untuk biaya transportasi lebih besar dibandingkan tunjangan yang diterima mengingat tempat tinggal karyawan yang rata-rata berjarak cukup jauh dari kantor. Selain itu, penggantian biaya medical yang tahun ini dipotong sebesar 25%.

Selanjutnya, pernyataan dari kepala HRD saat seluruh karyawan *Human Capital* (HC) sedang melaksanakan kegiatan *morning session.* Beliau menyampaikan tujuan BFI untuk bisa lebih baik lagi dalam bidang *reward*, karena HC masih jauh untuk bisa dikatakan baik dalam bidang *reward.* Hal ini menunjukkan adanya kekurangan pada bidang *reward* yang masih harus diperbaiki lagi oleh BFI.

Selain itu, ada pula karyawan yang mengeluhkan masalah upah yang diterimanya yang tidak sesuai dengan beban kerja yang dinilai terlalu berat ditambah lagi dengan masa kerja yang cukup lama. Untuk itu karyawan ini memutuskan untuk resign di bulan berikutnya dan membuka usaha sendiri.

Analisis pengaruh..., Debby Laviani, FB UMN, 2016

Dengan melihat fenomena yang terjadi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa *reward* merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi *job satisfaction* karyawan, sehingga penulis tertarik untuk mengangkat topik mengenai,

"Analisis Pengaruh Intrinsic *Reward* dan *Extrinsic Reward* Terhadap *Employee Job Satisfaction* Pada PT BFI FINANCE INDONESIA, Tbk".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang ada, maka muncul pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah *intrinsic reward* berpengaruh terhadap *employee job satisfaction*?
2. Apakah *extrinsic reward* berpengaruh terhadap *employee job satisfaction*?

1.3 Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah mencari data dan informasi yang jelas untuk membuktikan dan menganalisis:

1. Bagaimana hubungan antara *intrinsic reward* dengan *employee job satisfaction*?
2. Bagaimana hubungan antara *extrinsic rewards* dengan *employee job satisfaction*?

Analisis pengaruh..., Debby Laviani, FB UMN, 2016

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

   Dijadikan salah satu bahan pembelajaran untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai *intrinsic reward* dan *ekstrinsic reward* yang ada di perusahaan terkait dengan *employee job satisfaction*.

2. Maanfaat Praktis

   Penulis berharap penelitian ini dapat dijadikan masukan yang berguna bagi PT BFI FINANCE INDONESIA Tbk dalam upaya meningkatkan kepuasan karyawan dalam bekerja, sehingga berdampak baik bagi perusahaan di masa yang akan datang

1.5 Batasan Masalah

Untuk memudahkan dalam melakukan penelitian, penulis membatasi ruang lingkup penelitian sebagai berikut :

1. Responden penelitian ini adalah karyawan level staf di PT BFI FINANCE INDONESIA Tbk.
2. Variabel-variabel yang diteliti adalah *intrinsic rewards, extrinsic reward* dan *job satisfaction*.
3. Waktu pengambilan data pada bulan Januari 2016
4. Alat yang digunakan dalam data yaitu SPSS versi 16

Analisis pengaruh..., Debby Laviani, FB UMN, 2016

1.6. Sistematika penulisan laporan penelitian

Sistematika penulisan laporan penelitian terdiri dari :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab 1 berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, manfaat penelitian, metode dan sistematika penulisan laporan penelitian, secara umum berbicara tentang perkembangan perusahaan pembiayaan saat ini, pentingnya perusahaan pembiayaan bagi masyarakat Indonesia, pentingnya sumberdaya manusia bagi kinerja perusahaan. Salah satu cara untuk mempertahankan sumber daya manusia yang baik adalah dengan meningkatkan *employee job satisfaction*. Dengan pemberian *reward*, diharapkan dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan *employee job satisfaction*.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab II menjabarkan tentang teori-teori yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Teori-teori ini menjadi landasan bagi penulis dalam melakukan penelitian, seperti teori tentang *intrinsic reward*, *extrinsic reward*, dan *job satisfaction*. Selain itu, pada bab ini menampilkan kerangka pemikiran atau model penelitian yang digunakan penulis beserta hipotesisnya.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab III membahas mengenai metodologi penelitian yang digunakan penulis, ruang lingkup penelitian, dan definisi operasional variabel penelitian, dalam hal ini secara detail tentang *intrinsic reward*, *extrinsic reward* dan *job satisfaction*. Selain itu dalam bab ini menjelaskan mengenai metode penelitian,

Analisis pengaruh..., Debby Laviani, FB UMN, 2016

variabel penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengambilan sampel, dan teknik analisa data.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab IV menjelaskan tentang analisis dan pembahasan hasil pengujian setiap variabel penelitian berdasarkan hal kuesioner yang telah disebar di perusahaan. Pada bab ini dapat diketahui hasil dari variabel bebas yang memiliki pengaruh positif atau tidak terhadap variabel terikat.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab V membahas kesimpulan atau hasil yang telah diperoleh serta saran yang diberikan penulis baik saran kepada perusahaan maupun kepada penelitian selanjutnya.

Analisis pengaruh..., Debby Laviani, FB UMN, 2016