



### **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:**

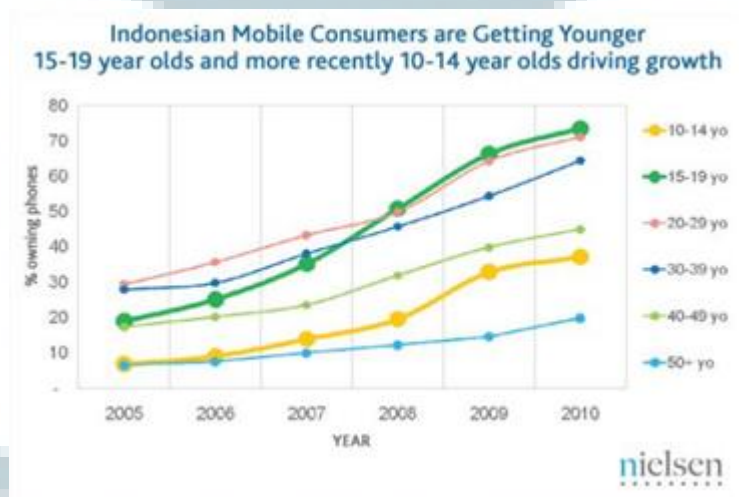
This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada zaman sekarang ini, dunia semakin berkembang dan untuk itu perlu didukung oleh tingkat pendidikan yang baik agar mampu mengikuti perkembangan zaman, khususnya pada anak-anak. Dimana dalam pendidikan untuk khususnya anak-anak sangatlah penting dan harus dimulai dari sedini mungkin. Hal ini berguna agar mereka dapat menggunakan teknologi dengan tepat dan mampu bersaing dalam bidang teknologi. Pada gambar 1.1 sudah terlihat bahwa anak-anak yang hidup di zaman teknologi ini sudah mahir dalam menggunakan teknologi salah satunya *smartphone*. Hal tersebut terbukti dari jumlah pertumbuhan *smartphone* di Indonesia ini. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh *Growth from Knowledge (GFK) Asia*, pada gambar 1.1



Sumber : <http://www.pnri.go.id/MajalahOnlineAdd.aspx?id=254>

Gambar 1.1 : *Profil Indonesian Mobile Consumer are getting younger* (Nielsen).

tergambar bahwa anak-anak usia 10-14 tahun terus mengalami pertumbuhan dalam penggunaan *smartphone*. Selain itu bukan hanya untuk teknologi tetapi anak-anak juga harus dibantu dengan pendidikan robot, dengan melalui pendidikan robot tersebut mampu membawa anak menjadi lebih kreatif dan memiliki daya saing dengan yang lainnya.

Untuk itu, anak-anak Indonesia harus mampu bersaing baik dalam dan luar negeri, agar mereka mampu menjadikan Indonesia negara maju. Salah satunya dengan memberikan pendidikan *informal* dalam bidang robotik ataupun multimedia kepada anak-anak Indonesia. Dengan melalui kursus tentang robot ataupun *multimedia* tersebut mampu membuka pintu bagi masyarakat yang ingin meningkatkan kemampuannya agar mampu menjadi manusia yang berkualitas.

Menurut Mahendra Siregar, Kepala Badan koordinasi Penanaman Modal (BKPM) bahwa dengan meningkatkan kualitas pendidikan dan keterampilan tenaga kerja akan memberikan peran besar terhadap posisi tawar pekerja untuk terjun di sektor formal, yang ditambah dengan momentum investasi yang sedang tinggi di Indonesia ini (Syahputra, 2014)

Untuk mengatasi momentum tersebut ada beberapa hal yang harus dilakukan yaitu, bagaimana cara kita agar mampu untuk mengelola momentum itu dengan baik sehingga mampu memberikan pertumbuhan ekonomi selama mungkin di Indonesia. Dalam hal ini faktor demografi sebagai bonus bagi Indonesia, menjadi pasar dengan skala besar yang kompetitif serta menjadi sumber tenaga kerja yang produktif. Dengan melihat tenaga kerja yang produktif dan kompetitif pada saat sekarang ini, maka anak-anak dituntut untuk lebih mempersiapkan diri. Dibutuhkan sebuah kursus yang mampu membuat

masyarakat memiliki kemampuan yang berbeda dengan yang lainnya salah satunya dengan pendidikan robot. Dengan melalui kursus atau pendidikan robot tersebut mampu menunjukkan bahwa anak-anak Indonesia juga memiliki kemampuan yang sama dengan negara-negara berkembang lainnya dalam hal pembuatan teknologi robot. Melalui perkembangan kursus robot tersebut sejumlah prestasi anak-anak Indonesia berhasil ditorehkan di luar negeri. Karena itu, sangat pantas apabila dikatakan Indonesia merupakan negara yang potensial untuk mengembangkan teknologi robot. Menurut Jully Tjindrawan, Direktur *Robotic Explorer* bahwa Indonesia sangat siap dikembangkan teknologi robot, karena imajinasi anak-anak Indonesia berjalan. Padahal latihan hanya dua minggu dengan alat yang minim, tapi Indonesia mampu memenangi kompetisi-kompetisi robot, dengan adanya hal tersebut pula pada tahun 2015 nanti merupakan waktu yang tepat bagi Indonesia, untuk menerima teknologi robot sebagai bagian dari kurikulum pendidikan di Indonesia (Amarullah, 2014)

Dengan munculnya hal tersebut pendidikan robotik dan *multimedia* di Indonesia terus berkembang. Hal tersebut tergambar dari banyaknya bermunculan tempat kursus robotik ataupun tempat kursus komputer, sehingga memunculkan persaingan yang cukup ketat antara satu dengan yang lainnya. Dalam persaingan yang ketat ini sangat diperlukan suatu hal yang mampu membuat tempat kursus robotik dan multimedia mampu untuk tetap bertahan dan tidak kalah saing dengan kursus lainnya. Untuk membuat tempat kursus dibedakan dengan pesaing lainnya adalah dengan memberikan tenaga pengajar yang berkualitas, berkemampuan mahir, profesional, selain itu bukan hanya tenaga pengajar saja yang perlu diperhatikan melainkan suasana lingkungan atau tempat kursus tersebut, tentang

kenyamanan, kebersihan, desain ruangan kursus, dan juga *keupdate-an* dari teknologi yang digunakan untuk memberikan kursus kepada anak didiknya.

PT XYZ adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pendidikan komputer dan robotik yang berlokasi di BSD City, Tangerang Selatan, yang memberikan pengajaran akan komputer dan robotik kepada anak-anak umur 3 sampai dengan 15 tahun agar anak-anak di Indonesia ini dari sejak dini mampu untuk mengerti dan memahami akan teknologi, karena mereka telah hidup di zaman teknologi. PT XYZ sebagai tempat kursus komputer dan robotik juga dilengkapi dengan teknologi-teknologi yang *up-to-date* dari segi *software* hingga *hardware*-nya sehingga anak-anak mampu terus mengikuti perkembangan teknologi dari zaman ke zaman.

Dengan berkembangnya teknologi tersebut membawa pengaruh terhadap bermunculannya tempat kursus komputer dan robotik, maka PT XYZ harus mampu membedakan dengan yang lain yaitu, PT XYZ harus mampu memberikan pengajaran yang berbobot dan berkualitas bagi anak-anak didiknya agar dapat dibedakan dengan pesaing lainnya, maka dari itu haruslah dilengkapi dan dipersiapkan dengan sumber daya manusia yang berkompeten dan berkualitas agar mampu memberikan yang terbaik bagi perusahaan dan juga bagi anak didiknya.

Dalam hal ini untuk mampu menjadikan para pengajar PT XYZ menjadi seorang pengajar yang berkualitas dan berkompeten maka, harus didukung pula oleh beberapa faktor yang mampu untuk memotivasi pengajar tersebut agar mereka mampu untuk memberikan yang terbaik bagi para anak didiknya. Dan

dengan itu mampu memberikan citra yang baik akan perusahaan. faktor yang mampu memotivasi para pengajar dan karyawannya adalah *reward*.

*Reward* (Pitts, 1955 dalam Edirisooriya, 2014) merupakan *benefit* yang muncul atas aktivitas pekerjaan yang telah dilakukan, membuat sebuah jasa atau menyelesaikan tanggung jawab. (Ajils, 1997 dalam Edirisooriya, 2014) *Reward* dapat dikategorikan menjadi 2 kelompok yaitu, *intrinsic dan extrinsic reward*. *Extrinsic reward* adalah biasanya berupa *financial* ataupun *tangible rewards* misalnya seperti, *pay*, kondisi kerja, *fringe benefit*, keamanan, promosi, *contract of service*, dan lingkungan kerja. Sedangkan *intrinsic reward* digambarkan sebagai yang melekat pada pekerjaannya sendiri dan dimana individu menikmatinya sebagai hasil dari penyelesaian tugas dalam mencapai *goal*-nya atau dapat disebut dengan *psychological rewards* dan contohnya seperti, menerima apresiasi, *positive recognition* dan *responsibility*.

Dalam hal ini PT XYZ belum mampu untuk memberikan reward intrinsik dan ekstrinsik secara maksimal bagi para karyawannya dengan begitu karyawan menjadi merasa tidak termotivasi dan sehingga menimbulkan beberapa fenomena yang dapat dijadikan sebagai bahan penelitian oleh penulis pada PT XYZ Indonesia ini, salah satunya adalah dimana beberapa karyawan yang telah dilakukan *indepth interview* dengan posisi *supervisor marketing* dan *marketing executive*, mengatakan bahwa mereka merasa bahwa PT XYZ masih belum bisa menghargai karyawannya karena PT XYZ memberikan *reward* kepada karyawannya tidak sebanding dengan tugas atau tanggung jawab yang diberikan kepada mereka. Dengan itu pula, karyawan tersebut pula merasa bahwa tidak ada faktor-faktor yang mampu membuat karyawan-karyawan PT XYZ termotivasi.

Melalui *reward* intrinsik dan ekstrinsik mampu membantu karyawan untuk mampu berkembang dan bergerak maju, maka dari itu *reward* tersebut sangat berperan penting bagi kinerja perusahaan yang nantinya berujung pada produktivitas perusahaan, (Edirisooriya, 2014) karena semakin baik kinerja karyawan maka semakin baik pula akan produktivitas perusahaan. Dalam hal ini sangat perlu diperhatikan bahwa *reward* mampu untuk mempengaruhi segalanya bagi karyawan, karena *reward* merupakan suatu alat untuk memotivasi karyawan sehingga mereka mau berkorban dan bekerja bagi perusahaan dengan baik, selain itu *reward* juga mampu memberikan nilai akan kualitas yang diberikan oleh karyawan kepada peserta didiknya ataupun *client*-nya, jika semakin besar *reward* yang diberikan oleh perusahaan maka kualitas pekerjaannya yang diberikan kepada *client* pun akan bagus nantinya.

Dalam hal ini di PT XYZ sendiri untuk *reward* intrinsik dan ekstrinsik yang diberikan oleh PT XYZ kepada karyawan masih kurang misalnya untuk *reward* intrinsik dari segi *responsibility*, PT XYZ masih belum dapat menyesuaikan kemampuan kapasitas seseorang dengan tugas yang diberikan, hal tersebut menjadikan suatu hal yang membuat karyawan merasa terbebani dalam bekerja, lalu juga *recognition* dimana PT XYZ belum dapat memberikan penghargaan psikologi atas prestasi apa yang telah diraih oleh karyawannya. Sedangkan untuk Ekstrinsik *reward*-nya PT XYZ juga masih belum memberikan secara maksimal kepada karyawannya seperti, lingkungan kerja yang baik, *pay/wages* yang sesuai dengan tanggung jawab yang ditanggung dan *benefit* yang diperoleh karyawan atas kontribusi mereka. Hal tersebut membuat karyawan PT

XYZ tidak lagi bersemangat dalam menjalankan tugas mereka dan membuat kinerja mereka menurun.

Menurut Mangkunegara (2013:67) Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Di PT XYZ kinerja karyawan tersebut dinilai dari penilaian teman sejawatnya dan *center coordinator*. *Center coordinator* adalah seseorang yang mengatur dan *memanage* seluruh aktivitas yang dilakukan di suatu center atau cabang perusahaan. Dimana masing-masing karyawan dan juga *center coordinator* melakukan penilaian baik atau buruknya akan kinerja setiap karyawan. Hal tersebut dilakukan agar tetap menjaga kualitas dari pengajar dan karyawan PT XYZ agar mereka mampu memberikan yang berkualitas bagi perusahaan.

Di PT XYZ dalam pemberian *reward*-nya belum dilakukan secara maksimal dimana karyawan yang lembur tidak diberikan imbalan melainkan hanya diberikan ketenggangan waktu untuk dapat pulang lebih cepat, seperti karyawan mulai bekerja pada pukul 6 seharusnya dimulai pada pukul 9, hal tersebut terdapat selisih waktu 3 jam, dan itu tidak dilakukan pembayaran oleh PT XYZ melainkan dikatakan *over time* yang dimana *over time* diberikan kepada karyawan yang bersangkutan tersebut dan karyawan tersebut bebas untuk mengambilnya kapan saja. Meskipun begitu, karyawan yang mengambil lembur tidak memiliki semangat untuk mencapai tujuan perusahaan yang seharusnya bisa dicapai, dalam melaksanakan kerja lembur juga karyawan bekerja tidak sesuai dengan waktu yang seharusnya, mereka dan tidak lagi memikirkan tujuan perusahaan. Hal tersebut berdasarkan observasi penulis. Hasil observasi atau



wawancara terlampir dalam lampiran. Maka dari itu, (Aktar, 2012) *reward* memberikan pengaruh terhadap setiap kinerja karyawan suatu perusahaan. Jika semakin besar *reward* yang diberikan maka, kinerja yang diberikan oleh karyawan semakin baik sedangkan jika *reward* yang diberikan rendah maka, kinerja karyawan akan menurun.

Berdasarkan fenomena yang ditemukan penulis ketika melaksanakan program magang, maka penulis mengambil judul “**Pengaruh Ekstrinsik dan Intrinsik Reward terhadap Employee Performance : Telaah pada PT XYZ**”. untuk menjadi bahan penelitian.

## 1.2 Rumusan Masalah

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

1. Adakah pengaruh antara ekstrinsik *reward* terhadap *employee performenace* di PT XYZ ?
2. Adakah pengaruh antara intrinsik *reward* terhadap *employee performance* di PT XYZ ?

## 1.3 Batasan Masalah Penelitian

Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini, yaitu :

1. Variabel yang diteliti ekstrinsik, intrinsik *reward* dan *employee performance*.
2. Responden penelitian ini adalah karyawan dan *teacher* PT XYZ di BSD City.
3. Lokasi penelitian ini bertempat di perusahaan jasa kursus komputer dan robotik PT XYZ, kantor pusat BSD City, Tangerang Selatan.
4. Alat yang digunakan dalam analisis data, yaitu SPSS Versi 22.

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Dengan penelitian yang dilakukan ini, sebagaimana yang telah dipertimbangkan dalam rujukan sebelumnya mengenai pengaruh *reward* terhadap kinerja karyawan, maka diharapkan dapat teridentifikasi dengan jelas akan beberapa hal yang terkait dengan beberapa masalah yang terlihat, yakni :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Intrinsik *Reward* terhadap *employee performance*.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Ekstrinsik *Reward* terhadap *employee performance*.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat dari penelitian yang telah dilakukan ini. Manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi PT XYZ
  - a. Memberikan masukan kepada perusahaan yang mungkin berguna untuk membantu perusahaan dalam rangka perbaikan kualitas kinerja karyawannya.
  - b. Memberikan masukan bagi perusahaan agar mempertimbangkan kembali ketika melakukan pemberian atau pembagian *reward* kepada karyawannya.
2. Bagi Peneliti
  - a. Mampu memberikan pengetahuan tambahan tentang Ekstrinsik *reward*, Intrinsik *reward* dan *Employee Performance*.
  - b. Untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana.

## 1.6 Metode dan Sistematika Penulisan Laporan Penelitian

### 1.6.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan penulis, yaitu sebagai berikut :

#### 1. Metode Pengumpulan Data

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

##### a. Data Primer (*Primary*)

Data tersebut dikumpulkan untuk penelitian dari situs sebenarnya terjadinya peristiwa.

##### b. Data Sekunder (*Secondary*)

Data yang dikumpulkan melalui sumber yang sudah ada.

Menurut Sugiyono (2009) metode pengumpulan data terdiri dari:

##### a. Data Primer

Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

##### b. Data Sekunder

Sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau berupa dokumen.

#### 2. Teknik Pengumpulan Data

##### a. *Interview*/Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung oleh peneliti terhadap narasumber atau sumber data.

##### b. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis yang

ditujukan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden atas semua pertanyaan dalam kuesioner kemudian dicatat.

c. Riset Perpustakaan

Riset Perpustakaan dilakukan dengan membaca dan memahami berbagai macam buku maupun bacaan lain seperti jurnal dan artikel-artikel yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Data yang diperoleh dapat dijadikan pedoman dalam melakukan penelitian ini.

### **1.6.2 Sitematika Penulisan Laporan Penelitian**

Sistematika dalam penulisan pada laporan penelitian ini terbagi dalam 5 bab, adalah sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini membahas akan latar belakang pelaksanaan penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian dan serta sistematika penulisan Skripsi.

#### **BAB II : TELAAH PUSTAKA**

Bab ini membahas akan tinjauan literatur dari penelitian yang dilakukan, teori-teori yang berhubungan dengan penelitian dan perumusan hipotesis. Dalam hal ini teorinya adalah Manajemen, Proses Manajemen, Manajemen Sumber Daya Manusia, Proses Manajemen Sumber Daya Manusia, *Reward*, Jenis-jenis *Reward*, Tujuan *Reward*, Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Reward*, Kinerja, Kinerja Karyawan, Hubungan *Reward* dan *Employee Performance*.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini membahas akan rancangan, sumber data, variabel dan pengukuran, beserta metode analisis data yang digunakan dalam melakukan penelitian.

### **BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN BAHASAN TEMUAN**

Bab ini berisi akan hasil dari penelitian yang telah dilakukan berdasarkan pada konsep dan metodologi yang digunakan, serta hasil dari pengolahan data beserta dengan pembahasannya.

### **BAB V : SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan bab penutup dari laporan skripsi yang berisi akan kesimpulan atas hasil penelitian yang telah dilakukan beserta dengan saran-saran yang diberikan oleh penulis untuk PT XYZ ataupun peneliti selanjutnya.

U M M N