



### **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**

Di era globalisasi tentunya persaingan bisnis semakin pesat. Berbagai jenis industri saling bersaing untuk menjadi yang terbaik dibidangnya. Tujuan perusahaan pada umumnya adalah mencapai keuntungan optimal dan mempertahankan perusahaannya dalam waktu jangka panjang. Untuk mencapai tujuan tersebut maka perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas sehingga perusahaan mampu berjalan dengan baik.

Sumber daya manusia merupakan aset terpenting di dalam sebuah perusahaan, karena perannya sebagai pelaksana kebijakan dan operasional di dalam perusahaan. Perusahaan memiliki sumber daya seperti modal dan mesin, semua hal tersebut tidak dapat menghasilkan keuntungan yang optimal tanpa dukungan dari sumber daya manusia yang mumpuni. Hasil kerja yang optimal didapatkan oleh perusahaan dari sumber daya manusianya, jika sumber daya manusia dikelola dengan sebaik mungkin, maka sumber daya manusia akan merasa nyaman dalam menjalankan tugas dan memiliki rasa tanggung jawab terhadap apa yang dikerjakan serta dapat bekerja secara optimal.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari website HR Portal bahwa, *Human Resource* adalah dunia yang mengurus perihal manusia, yang lebih sulit ditebak dan lebih kompleks dibandingkan bidang lain. Dan nilai dasar dari *Human Resource* adalah untuk membantu manusia, khususnya masyarakat Indonesia baik

untuk mendapatkan pekerjaan yang sesuai dengan mereka, memberikan kesempatan untuk mengembangkan potensi, atau memastikan keadilan kompensasi terhadap hasil kerja.

Agar suatu perusahaan dapat maju dan berkembang secara optimal maka perusahaan harus memiliki strategi yang tepat dalam mengelola kemampuan karyawan dan mengembangkan karyawannya sehingga karyawan dapat menghasilkan kinerja yang baik dan optimal untuk kemajuan dan perkembangan perusahaan.

Sektor industri *food and beverage* merupakan salah satu usaha yang terus mengalami pertumbuhan. Dari tahun ke tahun pertumbuhan jumlah penduduk di Indonesia semakin meningkat, sehingga kebutuhan *food and beverage* pun terus meningkat. Kecenderungan masyarakat Indonesia untuk menikmati makanan *ready to eat* menyebabkan banyak bermunculan perusahaan-perusahaan baru dibidang *food and beverage*. Oleh karena itu, persaingan antar perusahaan pun semakin ketat.



Sumber: [website store tempo](http://store.tempo.co)

Gambar 1.1 Perkembangan Investasi Industri Makanan/ Minuman

Menurut informasi yang diperoleh dari website Indonesia Investment bahwa omset industri makanan dan minuman olahan diprediksi akan bertumbuh 4-5% pada basis *year-on-year* (y/y) di 2015 dari periode yang sama di tahun lalu. Dan menurut informasi yang diperoleh dari website Industri Kontan bahwa sektor industri *food and beverage* masih menjadi industri yang diandalkan pemerintah. Sampai kuartal ketiga 2016, sektor industri makanan dan minuman tumbuh 9,82%. Angka tersebut berada di atas rata-rata pertumbuhan industri nasional. Agar pertumbuhan industri makanan dan minuman semakin kuat, para pengusaha sektor *food and beverage* harus memperkuat sumber daya manusia yang mereka miliki.

Dengan persaingan yang semakin ketat, perusahaan dituntut untuk memperkuat fondasi perusahaan agar perusahaan dapat bersaing dengan perusahaan sejenis dimana fondasi perusahaan adalah memiliki karyawan dengan kinerja yang optimal. Ketika suatu perusahaan tidak mampu bersaing dengan perusahaan lain yang sejenis maka akan mengalami kebangkrutan.

Berdasarkan informasi dari website Repository Widyatama perusahaan *food and beverage* di Indonesia dapat berkembang pesat, hal ini terlihat dari jumlah perusahaan yang menjual *food and beverage* semakin banyak dari tahun ke tahun, walaupun ada beberapa perusahaan yang pernah mengalami penurunan modal karena adanya krisis ekonomi. Tetapi tidak menutup kemungkinan karena perusahaan ini sangat dibutuhkan masyarakat sehingga dapat memberikan keuntungan baik di masa sekarang maupun yang akan datang.

Berdiri sejak 23 Maret 2009, Nanny's Pavillion pertama kali dibuka di Bandung, Indonesia, dengan konsep *restaurant French American pancake*. Nanny's mengikuti tradisi dari keluarga Perancis Amerika yang mencerminkan kehangatan, kenyamanan, dan suasana yang intim.

Nanny's Pavillion mengusung warna hijau apel dan putih sebagai ciri khas warnanya. Sentuhan cantik ditambahkan melalui dekorasi dan furnitur yang nyaman, lampu gantung yang menawan, cermin dinding dan dekorasi meja bermotif bunga. "*You're Here, You're Family*" adalah slogan yang menyampaikan di setiap *outlet* dengan menggambarkan suasana kehangatan rumah.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari website Bakery Magazine bahwa setiap outlet Nanny's Pavillion memiliki tema yang berbeda-beda. Misalnya, Nanny's Pavillion di cabang Pacific Place dengan tema *bathroom*, Nanny's Pavillion di cabang Central Park dengan tema *terrace*, Nanny's Pavillion di cabang Gandaria City dengan tema *sewing room*, Nanny's Pavillion di cabang Alam Sutera dengan tema yang lebih maskulin yaitu *barn*, dan Nanny's Pavillion di cabang Plaza Indonesia yang mulai mengangkat karakter dari Nanny yaitu *Kimberly's Room*.

Nanny's Pavillion juga memiliki menu dengan nama yang unik, seperti *Ynez's Blueberry Cheese Roll Pancake*, *Heavy Alvin's Potato*, *Bryce's Crazy Chocolate Waffle*, *Kimberly's Green Sausage Pasta*, *Cecile's Hot Tuna Spaghetti*.

The Nanny Anella Byron adalah karakter utama yang melambangkan Nanny's Pavillion. Dia tinggal bersama dengan seorang keluarga untuk menjadi

*assistant* rumah tangga. Wanita ini membantu pekerjaan rumah sehari-hari. Sama halnya seperti seorang *waiter* yang melakukan pekerjaan sehari-hari di Nanny's Pavillion. Seorang *waiter* disebut sebagai Nanny dan pelanggan disebut sebagai anggota keluarga. Dan seorang *waiter* harus bisa melakukan dengan baik dalam melayani pelanggan dan memastikan bahwa pelanggan merasa seperti pulang ke rumah.

Pada dasarnya seseorang dalam bekerja akan merasa nyaman dan tinggi loyalitasnya pada perusahaan apabila dalam bekerja memperoleh *rewards* sesuai dengan kinerja yang dilakukan. Karyawan menginginkan *rewards* yang setimpal dengan apa yang telah mereka berikan kepada perusahaan. Sehingga, karyawan tersebut akan menunjukkan hasil kerja yang optimal. Hasil kerja yang optimal ini tentunya berpengaruh terhadap produktivitas perusahaan secara keseluruhan.

Menurut Schermerhorn, Osborn, Uhl-Bien, dan Hunt mengemukakan dalam buku *Organizational Behaviour* (2012 : 123), bahwa *intrinsic rewards* adalah penghargaan positif terhadap hasil karya yang diberikan kepada individu atau kelompok oleh orang lain atau sumber lain di lingkungan kerja. Contoh dari *intrinsic rewards* adalah *completion, achievement, autonomy, dan personal growth*. *Extrinsic rewards* adalah penghargaan positif terhadap hasil yang diterima langsung oleh karyawan sebagai hasil dari kinerjanya. Dan contoh dari *extrinsic rewards* adalah gaji, tunjangan, promosi, *fringe benefits*, dan *interpersonal reward*.

Informasi yang didapat dari website Lib UI bahwa *employee engagement* mampu memberikan dampak yang positif bagi pencapaian perusahaan. Karyawan

yang *engaged* lebih produktif dalam bekerja, memberikan layanan yang terbaik bagi *customer*, lebih sedikit jumlah angka ketidakhadirannya, dan lebih loyal kepada perusahaan dibandingkan dengan karyawan yang *disengaged*. Peran penting *employee engagement* sangat membantu suatu organisasi dalam mencapai keunggulan kompetitif. Karyawan yang *engaged* dilihat dari karyawan itu sendiri tetapi yang menciptakan karyawan itu bisa *engaged* adalah karyawan itu sendiri dan perusahaan.

*Employee engagement* adalah konsep dalam *organizational management* yang merupakan pendorong utama dalam keberhasilan suatu organisasi. Menurut Gary Dessler dalam buku *Human Resource Management Thirteenth Edition* (2013:352), *employee engagement* adalah seberapa besar komitmen karyawan kepada organisasi dan seberapa tinggi pekerjaan yang karyawan relakan untuk perusahaan.

Menurut hasil *in depth interview* yang penulis lakukan dengan karyawan HRD di *office Nanny's Pavillion* diketahui salah satu *rewards* yang diberikan perusahaan kepada karyawan *Nanny's Pavillion* adalah kenaikan gaji. Kenaikan gaji diberikan di setiap tahun untuk karyawan dengan prestasi kerja yang memuaskan. *Rewards* lainnya adalah adanya kenaikan jabatan untuk karyawan – karyawan dengan prestasi kerja yang memuaskan, dengan syarat posisi baru sesuai dengan kemampuannya. Jika masa *probation* 3 bulan, kemudian nilai kinerja bagus maka karyawan mendapatkan promosi yang sesuai dengan kemampuannya.

Selain adanya kenaikan gaji dan promosi yang diberikan, masih ada *rewards* lainnya yaitu berupa bonus. Untuk mendapatkan bonus tersebut karyawan harus memenuhi pencapaian *sales* penjualan yang sudah ditentukan oleh perusahaan.

Penulis melakukan *in depth interview* kepada sebelas karyawan di Nanny's Pavillion. Menurut hasil *in depth interview* yang telah dilakukan, lima dari sebelas karyawan merasa puas dengan gaji yang diberikan terhadap perusahaan. Gaji merupakan sejumlah uang yang dibayarkan secara bulanan. Gaji tersebut termasuk *extrinsic reward*. *Extrinsic reward* adalah penghargaan positif terhadap hasil yang diterima langsung oleh karyawan sebagai hasil dari kinerjanya. Contoh lain dari *extrinsic reward* selain gaji adalah promosi atau tunjangan, *fringe benefits*, dan *interpersonal reward*. Menurut mereka walaupun gaji yang diterima tidak sebesar yang diharapkan dan tidak mendapatkan uang tunjangan tetapi mereka merasa nyaman karena memiliki keakraban dengan karyawan lain. Dan adanya pengembangan diri seperti cara berkomunikasi yang baik terhadap *customer* dan meningkatkan rasa percaya diri.

*Employee engagement* merupakan sebuah keadaan dimana karyawan merasa memiliki keterkaitan kepada perusahaan secara emosional kepada organisasi. Dari emosional tersebut membuat karyawan ingin melakukan pekerjaan yang bukan seharusnya dikerjakan atau melakukan pekerjaan sukarela. Ini terjadi dari hasil *in depth interview*, lima dari sebelas karyawan melakukan pekerjaan sukarela yang bukan seharusnya menjadi pekerjaan karyawan tersebut. Seperti, seorang *steward* mau membantu pekerjaan seorang *head cook*, *cashier*

mau membantu pekerjaan *waiter*. Sehingga, dapat belajar dan semakin berkembang. Seperti, belajar cara memasak yang benar, mengenal bahan-bahan makanan dan mengetahui komponen masakan. Walaupun, mereka bekerja lembur dan tidak mendapatkan uang lembur mereka tetap melakukan pekerjaan sukarela.

Tetapi dari melakukan pekerjaan sukarela tersebut mereka memiliki kendala di *intrinsic reward*. Seperti, tidak adanya *feedback* dari pekerjaan yang telah dilakukan. Mereka menyatakan bahwa tidak adanya pujian dan apresiasi dari manajer jika kinerja yang dilakukan sudah baik. Dalam penilaian mereka hanya mendapatkan review tidak adanya apresiasi dan pujian baik penilaian itu memuaskan atau tidak memuaskan. Dan jika melewati batas jam kerja atau lembur mereka tidak mendapatkan apresiasi.

Sebaliknya, menurut hasil *interview* enam dari sebelas karyawan menjawab merasa tidak puas hal ini disebabkan gaji yang diperoleh tidak sesuai dengan apa yang telah mereka berikan kepada perusahaan, perhitungan uang *service* yang selalu berbeda tiap bulannya, tidak adanya uang tunjangan yang diberikan. Jika karyawan tidak hadir maka gaji akan dipotong. Selain itu, pekerjaan karyawan tidak meningkatkan kreativitas dan menghasilkan sesuatu yang berarti.

Dengan melihat fenomena yang terjadi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa sejauh mana *intrinsic reward* dan *extrinsic reward* berpengaruh terhadap *employee engagement*, sehingga penulis tertarik untuk mengangkat topik mengenai,

**”Analisa Pengaruh *Intrinsic Reward* dan *Extrinsic Reward* Terhadap *Employee Engagement* Pada Outlet Nanny’s Pavillion Wilayah Tangerang, Jakarta Barat, dan Jakarta Pusat”.**

**1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan fenomena yang ada, maka muncul pertanyaan sebagai berikut:

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

**1.3 Tujuan Penelitian**

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

1. Pengaruh antara *intrinsic reward* terhadap *employee engagement*.
2. Pengaruh antara *extrinsic rewards* terhadap *employee engagement*.

**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 engagement*.

2. Manfaat Praktis

Penulis berharap penelitian ini dapat dijadikan masukan yang berguna bagi Nanny’s Pavillion dalam upaya meningkatkan *employee*

*engagement* 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 *outlet* Nanny's Pavillion di wilayah Tangerang, Jakarta Barat, dan Jakarta Pusat.
2. Variabel-variabel yang diteliti adalah *intrinsic rewards*, *extrinsic reward* dan *employee engagement*.
3. Waktu pengambilan data pada bulan April.
4. Alat yang digunakan dalam data yaitu SPSS versi 23.

### **1.6 Sistematika penulisan laporan penelitian**

Sistematika penulisan laporan penelitian terdiri dari :

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

Dalam bab I 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 adanya *employee engagement*. Dengan

pemberian *rewards*, diharapkan dapat membantu perusahaan dengan meningkatkan *employee engagement*.

## 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 rewards*, *extrinsic rewards*, dan *employee engagement*. 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 rewards*, *extrinsic rewards*, dan *employee engagement*. Selain itu dalam bab ini menjelaskan mengenai metode penelitian, 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.