



## BAB 1

### PENDAHULUAN

© Hak cipta milik IBI KKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

#### A. Latar Belakang Masalah

Globalisasi telah mengubah banyak aspek masyarakat, termasuk dalam dunia bisnis dan lembaga pemerintahan. Sumber daya manusia (SDM) sangat penting untuk menjalankan bisnis di lingkungan global yang modern. Tujuan perusahaan akan sulit dicapai jika sumber daya manusia tidak memberikan dukungan yang cukup. Mengingat pentingnya peran SDM, organisasi dan perusahaan perlu lebih menekankan karyawannya dengan menerapkan prosedur manajemen SDM yang meningkatkan dapat kinerja karyawan.

Sumber daya manusia memainkan peran penting dalam pertumbuhan dan perkembangan sebuah organisasi atau perusahaan, karena mereka membantu menentukan dan mengarahkan ke mana perusahaan harus bergerak. Karyawan membantu perusahaan menghadapi tantangan. Pengembangan dan pembinaan tenaga kerja yang memiliki bakat dan semangat untuk menyelesaikan tugas dapat berdampak positif pada perusahaan. Sumber daya manusia yang berkualitas tinggi jelas sangat penting untuk kesuksesan sebuah usaha.

Perusahaan harus memiliki manajemen sumber daya manusia yang baik. Perusahaan akan menjadi lebih menarik dengan tim manajemen yang terampil. Tujuan dari manajemen sumber daya manusia (SDM) adalah untuk mengelola sumber daya manusia suatu perusahaan. Seni manajemen sumber daya manusia (SDM) mengatur hubungan dan tugas di antara karyawan sehingga mereka dapat bekerja dengan efektif dan produktif untuk mencapai tujuan organisasi. Salah satu cara untuk mencapainya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

adalah dengan membuat sistem atau rencana yang mengimbangi apa yang mereka terima sebagai insentif atau penghargaan.

Perusahaan dapat meningkatkan kinerja karyawan dengan pendidikan, pelatihan, menawarkan remunerasi yang sesuai, atau dengan membina lingkungan kerja yang mendukung dan memotivasi (Khairiyah (2020)). Agar bisnis dapat bersaing dan tumbuh, mereka benar-benar membutuhkan peningkatan kinerja untuk mendorong kinerja karyawan yang kuat. Mesin perusahaan adalah setiap sumber dayanya, atau sumber daya manusia. Setiap orang memiliki kapasitas untuk melaksanakan tugas-tugas perusahaan, tetapi untuk mendapatkan hasil terbaik, potensi ini harus dimanfaatkan secara efektif. Untuk meningkatkan kinerja pekerja atau sumber daya manusia, pertimbangan ekstra harus diberikan di bidang ini.

Kemampuan untuk berhasil meningkatkan kinerja karyawan terkait erat dengan manajemen ahli sumber daya manusia secara individu, organisasi dan kelompok kerja. Sumber daya manusia memiliki peran besar dalam menentukan bagaimana organisasi sekarang dikelola. Ini berarti bahwa jika orang memiliki kekuatan dan kapasitas untuk melaksanakan tugas-tugas organisasi seperti yang dipersyaratkan oleh persyaratan, tujuan kinerja akan tercapai.

Kinerja adalah fungsi dari kemampuan, usaha, dan kesempatan dan dinilai oleh hasil yang dicapai. Mangkunegara (2013) mendefinisikan kinerja pegawai sebagai kuantitas dan kualitas kerja yang dihasilkan pegawai selama melaksanakan tugas sesuai dengan tugas yang diberikan. Keberhasilan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh kinerjanya. Kinerja yang di atas rata-rata akan menguntungkan organisasi, sedangkan kinerja di bawah rata-rata akan berdampak negatif.. Kinerja karyawan yang buruk adalah kendala umum yang dihadapi bisnis saat mencoba mencapai tujuan mereka.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Menurut Amalia (2018) kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing untuk mencapai tujuan organisasi, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Kinerja penting bagi perusahaan atau organisasi dan karyawan sendiri meskipun tidak semua karyawan memiliki kinerja yang baik seperti yang diharapkan perusahaan karena kemampuan karyawan yang berbeda-beda. Sehingga perlu dukungan mendorong perbaikan kinerja setiap karyawan di perusahaan, salah satunya adalah untuk merangsang motivasi setiap karyawan individu yang meningkatkan kinerja lebih baik. Motivasi yang diberikan perusahaan dapat berupa *reward* dan insentif untuk karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut.

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satunya adalah *reward* (imbalan). *Reward* yang sesuai dan adil dapat menjadi sumber motivasi bagi karyawan. Karyawan cenderung bekerja lebih keras dan berkomitmen untuk mencapai target dan sasaran kerja mereka jika mereka merasa bahwa usaha mereka akan dihargai dengan imbalan yang memadai. Karyawan yang tahu bahwa mereka akan mendapatkan reward atas usaha mereka yang baik lebih cenderung bekerja lebih produktif. Imbalan yang diberikan atas pencapaian kinerja yang baik dapat mendorong karyawan untuk melakukan pekerjaan mereka dengan lebih baik. Mereka akan berusaha untuk memberikan hasil kerja yang berkualitas tinggi.

*Reward* adalah semua bentuk pengembalian finansial dan non finansial, karyawan yang diberi imbalan atas jasa mereka yang disumbangkan ke perusahaan (Orsardi, 2019). Menurut Metson dalam Kuncoro (2013), *reward* terbagi menjadi dua jenis yaitu *reward extrinsic* dan *reward intrinsic*. *Reward* ekstrinsik adalah penghargaan yang berasal dari luar diri seseorang. *Reward intrinsic* meliputi finansial *reward* yaitu gaji, tunjangan, bonus, dan *non finansial reward* yaitu *interpersonal*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



*reward* dan promosi. *Reward intrinsic* adalah penghargaan yang mengatur diri sendiri yang mencakup penyelesaian, pencapaian, dan otonomi.

*Reward* (imbalan) didasarkan pada prinsip keadilan, yang dapat juga berupa bonus, piagam, promosi, dan lain-lain. Dengan pemberian *reward* ini, menumbuhkan rasa ingin mengungguli karyawan dan mampu bersaing untuk kepentingan diri sendiri dan perusahaan. Memberikan *reward* kepada karyawan yang setia dan berprestasi yang berhasil dan menyelesaikan tugasnya dengan benar. adalah sebagai bentuk apresiasi perusahaan dan bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan lainnya, sehingga memotivasi mereka untuk berhasil.

*Reward* dapat meningkatkan kualitas kinerja karyawan. *Reward* sangat erat kaitannya dengan peningkatan motivasi kerja karyawan, termasuk di industri retail (Permatatiwi, 2019). Pemberian *reward* ini tidak hanya untuk meningkatkan prestasi, tetapi juga agar karyawan membentuk kemauan untuk bekerja lebih baik dan bekerja lebih keras. Dengan meningkatkan moral karyawan maka produktivitas karyawan akan meningkat dan kinerja karyawan akan lebih baik sehingga tercapai tujuan perusahaan. Jadi, jika sistem *reward* ini diterapkan dengan baik, diharapkan tujuan perusahaan dapat tercapai dan perusahaan dapat terus eksis dan bersaing dalam dunia bisnis saat ini dan di masa mendatang.

Sejumlah penelitian telah dilakukan tentang pengaruh *reward* terutama yang didasarkan pengaruhnya pada kinerja karyawan. Yang pertama adalah studi Astuti, dkk. (2018), yang menunjukkan bahwa kinerja karyawan secara signifikan dipengaruhi negatif oleh insentif. Menurut hasil penelitian kedua penelitian dari Kentjana and Nainggolan (2018), kinerja karyawan tidak dipengaruhi secara signifikan oleh *reward*. Hal yang sama diperoleh dari penelitian ketiga dari Aini dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta dilindungi undang-undang IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Frianto (2020) yang menghasilkan *reward* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dari peneliti diatas dan variabel yang sama, hal tersebut tidak dapat digunakan untuk menjustifikasi hasil penelitian pada objek dan situasi yang berbeda karena terdapa *research gap* yang membedakannya. Masih terdapat celah yang relevan untuk dimasuki dalam penelitian. Berikut table *research gap* yang disajikan secara ringkas sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Research Gap**

<b>Research Gap</b>	<b>Peneliti</b>	<b>Hasil</b>
Terdapat perbedaan pengaruh <i>reward</i> terhadap kinerja karyawan	Astuti, Sjahrudin, and Purnomo (2018)	<i>Reward</i> berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan
	Putri Kentjana and Nainggolan (2018)	Hasil menunjukkan bahwa <i>reward</i> memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.
	(Aini and Frianto 2020)	Hasil penelitian menunjukkan <i>reward</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan

Sumber: Data diolah 2023

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat dilihat bahwa terdapat perbedaan dari setiap penelitian merupakan *research gap* yang paling penting mengingat bahwa setiap jenis usaha memiliki karakteristik yang berbeda serta setiap toko atau perusahaan terus membangun kinerja karyawan. Maka hasil penelitian terdahulu belum tentu dapat digunakan untuk mengukur atau mencerminkan kondisi di Toko Palem Store.

Toko Palem Store adalah perusahaan yang bergerak dibidang penjualan *online* atau biasa disebut *marketplace*, produk yang ditawarkan di *marketplace* itu sendiri



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



seperti peralatan rumah tangga, masker, dan *accessories handphone*. Sejak didirikan pada tahun 2021, Palem Store telah mempekerjakan sekitar 40 orang. Salah satu permasalahan yang sering peneliti lihat dengan kinerja karyawan adalah rendahnya kinerja pekerja dalam memenuhi tanggung jawabnya sebagai penggerak toko *online*. Misalnya, ketika pekerja kurang kreatif, mereka merasa tidak puas dengan pekerjaannya dan lebih memilih berhenti atau mencari pekerjaan lain. Terlihat dari fenomena yang muncul diantaranya rendahnya motivasi diri karyawan terlihat bahwa sebagian karyawan hanya bekerja pada saat pimpinan memberikan tugas, dan tidak dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik secara mandiri maupun kreatif. Tak lama kemudian, masih ada karyawan yang mengendur pada jam kerja, kurang perhatian terhadap tugas yang diberikan kepadanya, dan membuat karyawan tidak menikmati pekerjaannya.

Fenomena ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan prestasi kerja, sikap pegawai tetap perlu diarahkan. Dalam menjalankan kegiatan sehari-hari Toko Palem Store diperlukan pengetahuan yang profesional dan karyawan yang berdisiplin tinggi, pekerja keras dan bertanggung jawab untuk melaksanakan tugas tersebut. Hal ini diperlukan untuk mengukur peningkatan kinerja karyawan pada Toko Palem Store. Upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan di setiap perusahaan merupakan harapan perusahaan, termasuk Toko Palem Store. Insentif perusahaan terhadap karyawan berupa penghargaan bagi karyawan yang setia, berdedikasi, dan jujur terhadap pekerjaannya, namun sebagian karyawan tidak memaksimalkan peran pekerjaannya, misalnya tidak melayani konsumen secara maksimal, dan tingkat kehadiran mereka yang tinggi karyawan dengan tingkat keterlambatan tinggi.

Berdasarkan pada masalah yang dialami toko, situasi ini juga meningkatkan tuntutan dan menurunnya kinerja karyawan, terutama jika tujuan yang ditetapkan tidak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

segera tercapai. Maka dalam hal ini membutuhkan penilaian dan evaluasi untuk memperoleh informasi berkaitan dengan pemberian *reward* yang akan diberikan oleh karyawan terbaik (Harahap et al,2020). Selanjutnya menjadi tanggung jawab toko atau perusahaan bagaimana mengelola sumber daya manusia tersebut untuk menjaga kualitas kinerja karyawan. Setiap organisasi tidak terlepas dari kebutuhan manajemen. Manajemen adalah ilmu dan seni yang mengatur proses penggunaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi.

Salah satu cara terbaik untuk meningkatkan kinerja admin toko *online* adalah dengan memberikan *reward* kepada admin agar dapat memotivasi sehingga admin lebih meningkatkan lagi kinerjanya. Perusahaan dapat memberikan balas jasa secara langsung kepada karyawan yang menunjukkan prestasi kerjanya, cara tersebut sangat efektif untuk mendorong semangat kerja dan meningkatkan kinerjanya. Tentu saja cara seperti ini disesuaikan dengan kemampuan organisasi atau perusahaan. Disamping itu dalam pemberian *reward* dan insentif ini harus memperhatikan dan disesuaikan dengan prinsip administrasi kepegawaian yaitu dalam memberikan balas jasa harus didasarkan atas hasil atau prestasi yang dicapai dan besarnya tanggung jawab setiap karyawan dalam organisasi yang bersangkutan. Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul ” **Pengaruh Indikator Reward Terhadap Kinerja Karyawan Pada Karyawan Toko Online Palem Store**”.

## B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapan indikator reward pada karyawan di Toko Online Palem Store

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



2. Bagaimana indikator *reward* terhadap kinerja karyawan di Toko Online Palem Store



Hak Cipta milik di Kwik Kian Gie (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

### C. Batasan Masalah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Berdasarkan pada identifikasi masalah di atas, maka disusun batasan masalah dalam penelitian yaitu

1. Apakah tanggapan indikator reward pada karyawan di Toko Online Palem Store tergolong baik
2. Apakah indikator *reward* berpengaruh terhadap kinerja karyawan Toko Online Palem Store?

### D. Batasan Penelitian

Berikut ini adalah batasan penelitian yang penulis ambil pada penelitian ini :

1. Objek penelitian ini adalah Toko Online Palem Store yang ada di di Jl Pulosari Barat 8 RT. 002RW. 015 Jaka Setia Kabupaten Bekasi 17147
2. Subjek penelitian ini adalah karyawan Toko Online Palem Store
3. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan April 2023.

### E. Rumusan Masalah

Pertanyaan yang coba dijawab oleh penelitian ini adalah, “Apakah indikator *reward* berpengaruh terhadap kinerja karyawan Toko Online Palem Store?” Mempertimbangkan kendala masalah dan keterbatasan penelitian yang disebutkan sebelumnya.

### F. Tujuan Penelitian

Menggambar dari definisi masalah sebelumnya, berikut ini adalah tujuan dari penyelidikan ini :

### C.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



1. Untuk mengetahui tanggapan karyawan terhadap indikator reward dari Toko Online Palem Store.
2. Untuk mengetahui pengaruh indikator *reward* terhadap kinerja karyawan Toko Online Palem Store.

**C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**G Manfaat Penelitian**

Hasil studi diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut, baik dari segi aplikasi maupun teori :

**F Manfaat Praktis**

- a. Diharapkan bahwa temuan penelitian ini akan memperdalam pengetahuan kita tentang isu-isu yang berkaitan dengan bagaimana *reward* mempengaruhi produktivitas pekerja.
- b. Diantisipasi bahwa temuan studi akan membantu anggota staf dan organisasi lain selain menawarkan pengetahuan dan wawasan.
- c. Temuan penelitian ini akan bermanfaat bagi organisasi dalam menentukan betapa pentingnya bagi manajer untuk memberikan *reward* untuk pekerjaan yang baik sehingga pekerja lain akan terinspirasi oleh kesan tersebut.

**2. Manfaat Teoritis**

- a. Temuan penelitian harus menyediakan data dan sumber untuk dipertimbangkan sambil memperluas pengetahuan seseorang, khususnya di bidang kinerja pekerja.
- b. Diperkirakan bahwa temuan studi akan berfungsi sebagai bahan bacaan dan sumber informasi untuk prakarsa penelitian di masa depan yang membutuhkan informasi tentang topik penelitian yang bersangkutan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.