**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang Penelitian**

Kondisi bisnis mengalami kemajuan yang signifikan saat ini. Kemajuan ini ditandai dengan canggihnya teknologi yang diciptakan. Hal tersebut berdampak pula pada laju perekonomian dunia yang semakin pesat. Namun, dalam pelaksanaanya seringkali ditemukan masalah yang menyebabkan banyak perusahaan mengalami kegagalan, baik yang disebabkan oleh ketidakmampuan beradaptasi dengan kemajuan teknologi, maupun yang disebabkan oleh kurang baiknya hasil kerja dari sumber daya manusia yang ada pada perusahaan tersebut. Tidak dapat dipungkiri keberadaan sumber daya manusia yang handal memiliki peran yang lebih strategis dibandingkan dengan sumber daya lain.

Perusahaan merupakan suatu bentuk organisasi yang dalam pencapaian tujuannya senantiasa mengoptimalkan kinerja para pegawainya. Setiap anggota dari suatu organisasi mempunyai kepentingan dan tujuan sendiri ketika ia bergabung pada organisasi tersebut. Bagi sebagian karyawan, harapan untuk mendapatkan uang adalah satu-satunya alasan untuk bekerja. Namun, ada juga yang mengartikan bahwa uang hanyalah salah satu dari banyak kebutuhan yang terpenuhi melalui kerja. Salah satu cara untuk mengoptimalkan kinerja adalah dengan cara mengembangkan dan menerapkan suatu sistem imbalan yang memuaskan. Apabila suatu organisasi tidak mampu mengembangkan dan menerapkan suatu sistem imbalan yang memuaskan, organisasi bukan hanya akan kehilangan sumber daya manusia yang berkualitas dan berkemampuan tinggi, akan tetapi akan kalah bersaing di dalam dunia bisnis. Jika situasi demikian terus berlanjut, tentu akan membahayakan keberlangsungan perusahaan. Maka dari itu, pengembangan dan penerapan suatu sistem imbalan yang handal sangat penting bagi semua bentuk dan jenis organisasi, tidak hanya berlaku bagi organisasi niaga.

Sumber daya manusia adalah harta yang paling penting yang dimiliki oleh suatu organisasi, sedangkan manajemen yang efektif adalah kunci bagi keberhasilan suatu organisasi tersebut. Manajemen sumberdaya manusia merupakan alat manajemen yang mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi perusahaan manajemen sumberdaya manusia juga memperlajari fungsi dan peranan seperti melakukan kegiatan rekrutmen, pelatihan, penempatan, perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pemeliharaan, penilaian, dan pemberian balas jasa agar dapat menghasilkan kinerja yang baik dalam sebuah perusahaan.

Dalam meningkatkan kinerja karyawan, perusahaan mampu menempuhnya melalui cara pendidikan, pelatihan, pemberian kompensasi yang layak, atau menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan pemberian motivasi. Peningkatan kinerja sangat dibutuhkan guna menciptakan kinerja karyawan yang baik agar mampu bersaing dan mengembangkan bisnis karena karyawan atau sumber daya manusia merupakan motor penggerak suatu usaha. Setiap tenaga kerja memiliki potensi untuk menjalankan kegiatan perusahaan. Potensi tersebut harus dapat dimanfaatkan dengan baik agar mampu membeikan output yang optimal. Berkaitan dengan hal tersebut, maka diperlukan perhatian khusus dalam menangani karyawan atau sumber daya manusia agar kinerjanya dapat meningkat.

Kompensasi adalah segala sesuatu yang diberikan kepada para karyawan sebagai balas jasa untuk kerja meraka. Kompensasi juga merupakan penghargaan yang diberikan organisasi baik langsung maupun tidak langsung, finansial maupun non finansial yang adil kepada karyawan atas kinerja mereka dalam mencapai tujuan organisasi. Dengan demikian, pemberian kompensasi sangat dibutuhkan oleh perusahaan manapun guna meningkatkan kinerja karyawannya. Oleh karena itu, di dalam sebuah perusahaan terdapat beberapa kompensasi finansial yaitu insentif.

Insentif merupakan suatu yang menstimulasi minat untuk bekerja. Pemahaman ini merupakan pengertian yang baik apabila diterapkan pada suatu perusahaan karena kinerja dan produktivitas perusahaan akan meningkat. Hal tersebut akibat dari karyawan yang bekerja dengan optimal.Insentif juga merupakan peningkatan gaji yang dihadiahkan kepada seorang karyawan pada satu waktu yang ditentukan dalam bentuk gaji pokok yang lebih tinggi, biasanya didasarkan secara ekslusif pada kinerja individual. Dari pengertian tersebut semakin menjelaskan pentingnya pemberian insentif sebagai pengakuan terhadap kinerja karyawan kepada perusahaan. Apabila insentif yang diberikan perusahaan sudah tepat, maka insentif yang diberikan akan meningkatkan kinerja karyawan.

PT Dayamitra Telekomunikasi atau disingkat mitratel, merupakan anak perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk yang bergerak di bidang infrastruktur telekomunikasi berlokasi di Jl. Cilaki No 34 Bandung, jawa barat 40115.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa kinerja pegawai pada PT. Dayamitra Telekomunikasi (mitratel) masih belum memuaskan, hal ini dapat terlihat dari indikasi hasil kerja karyawan sebagai berikut:

1. *Promptness (*ketepatan waktu) : seberapa jauh/baik sebuah aktivitas diselesaikan, atau hasil yang diproduksi, dalam pelaksanaanya terjadi keterlambatan dalam penyelesaian pekerjaan karena keluar dari target waktu yang telah ditentukan.

Contohnya: dalam pengerjaan tower yang telah diperintahkan oleh PT. Telkom mengalami keterlambat waktu dalam penyelesaiannya atau target yang telah ditentukan.

**TABEL 1.1**

**TARGET WAKTU PENGELESAIAN TOWER**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Konsumen** | **Tanggal** | **Lokasi** | **Target Waktu** | **Realisasi** |
| 1 | XL | 25-08-2016 | Jawa Barat | 90 Hari | 100 Hari |
| 2 | Telkomsel | 13-05-2016 | Jawa Barat | 90 Hari | 110 Hari |

Sumber: PT. Dayamitra Telekomunikasi (mitratel), 2016

1. *Quality of Work* (kualitas kerja) : Seberapa jauh/baik proses atau hasil menjalankan aktivitas mendekati kesempurnaan, ditinjau dari kesesuaian dengan cara ideal menjalankan suatu kegiatan atau memenuhi tujuan yang dikehendaki oleh suatu aktivitas.

Contohnya: setiap tower dilakukan pemeliharaan berkelanjutan dalam jangka waktu satu bulan sekali tetapi masih ada saja konsumen yang menghubungi pihak mitratel untuk melakukan pemeriksaan karena mengalami masalah pada tower seperti kabel yang bermasalah, program error, pondasi mengalami keretakan dan lain sebagainya.

Permasalahan tersebut diduga karena faktor insentif sebagai berikut:

1. Pemberian penghargaan pada PT. Dayamitra Telekomunikasi hanya diberikan atas pencapaian apa yang telah didapatkan oleh karyawan misalkan pemberian penghargaan untuk manajer terbaik, tim terbaik karena menunjukan hasil yang memuaskan atau melampaui target. Tetapi pada PT. Dayamitra telekomunikasi (mitratel) tidak ada pemberian penghargaan atas jangka waktu atau lamanya kerja karyawan tersebut sehingga tidak ada apresiasi atas ke loyalan karyawan pada PT. Dayamitra telekomunikasi sebagai contoh banyak perusahaan yang memberikan penghargaan kepada para pegawainya baik dalam jangka waktu lima tahun sekali atau 10 tahun sekali, bentuk penghargaannya tersebut bisa berupa piagam ataupun emas.
2. Bonus adalah uang yang diberikan sebagai balas jasa dan merupakan pembayaran tambahan di luar upah atau gaji yang ditujukan untuk merangsang agar pekerja dapat menjalankan tugasnya dengan lebih baik dan penuh tanggung jawab. Pada PT. Dayamitra telekomunikasi sistem pemberian bonus kepada pegawai tidak berdasarkan kinerja hanya berdasarkan golongan dan pendapatan yang perusahaan dapatkan, jika pendapatan perusahaan melebihi target atau lebih dari 100%. Dari sistem pemberian bonus tersebut dinilai tidak ada perbedaan antara pegawai yang benar-benar kerja keras atau memiliki kinerja lebih baik dengan pegawai yang biasa-biasa saja.

Berdasarkan masalah yang diuraikan peneliti, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan hasilnya dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul: “**PENGARUH INSENTIF TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. DAYAMITRA TELEKOMUNIKASI (MITRATEL) *REGIONAL OFFICE JABAR*”.**

1. **Identifikasi dan Perumusan Masalah**
2. **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka peneliti akan mencoba mengidentikasikan masalah yang akan dibahas atau diteliti yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana insentif karyawan pada PT. Dayamitra Telekomunikasi (mitratel).
2. Bagaimana kinerja karyawan pada PT. Dayamitra Telekomunikasi (mitratel).
3. Seberapa besar pengaruh pemberian insentif terhadap kinerja karyawan pada PT. Dayamitra Telekomunikasi (mitratel).
4. Hambatan-hambatan apa saja yang ditemukan pada PT. Dayamitra Telekomunikasi (mitratel) dalam pemberian insentif dan usaha-usaha apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut.
5. **Perumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka peneliti merumuskan masalah penelitian sebagai berikut : **“Apakah Insentif Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Dayamitra Telekomunikasi (mitratel) *Regional Office* Jabar”**

1. **Tujuan dan Kegunaan Penelitian**
2. **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan mengadakan penelitian yang bertajuk "Pengaaruh Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Dayamitra Telekomunikasi (mitratel) *Regional Office* Jabar” adalah :

1. Mengetahui bagaimana pemberian insentif pada PT. Dayamitra Telekomunikasi (mitratel) *Regional Office* Jabar.
2. Mengetahui bagaimana kinerja karyawan pada PT. Dayamitra Telekomunikasi (mitratel) *Regional Office* Jabar.
3. Mengetahui seberapa besar pengaruh pemberian insentif terhadap kinerja karyawan pada PT. Dayamitra Telekomunikasi (mitratel) *Regional Office* Jabar.
4. Mengetahui hambatan-hambatan apa saja yang ditemukan pada PT. Dayamitra Telekomunikasi (mitratel) dalam pemberian insentif dan usaha-usaha apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut.
5. **Kegunaan Penelitian**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu sebagai berikut :

1. Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi yang berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan umumnya dan untuk bidang Ilmu Administrasi Bisnis pada khususnya, dapat dijadikan bahan referensi atau data pembanding pada pihak yang ingin mempelajari menganai pengaruh insentif terhadap kinerja.

1. Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, diantaranya:

1. Peneliti

Dapat menambah pengalaman, wawasan penulis dan dapat mengimplementasikan ilmu yang diperoleh selama kuliah, khususnya mengenai manajemen sumber daya manusia.

1. Objek / PT. Dayamitra Telekomunikasi (mitratel)

Diharapkan dengan diadakannya penelitian ini mampu menjadi bahan evaluasi atau masukan bagi PT. Dayamitra Telekomunikasi (mitratel) untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan program insentif terhadap kinerja karyawan dan diharapkan dapan memberikan gambaran bagaimana memberikan insentif agar kinerja karyawan pun meningkat.

1. Pihak lain

Bagi pihak-pihak lain yang turut membaca karya tulis ini mampu menambah wawasan dan pengetahuan mengenai topik penelitian dibidang manajemen sumber daya manusia khususnya insentif dan kinerja dan diharapkan mampu menjadi pertimbangan bagi organisasi yang manganalisis masalah serupa.

1. **Kerangka Pemikiran dan Hipotesis**
2. **Kerangka Pemikiran**

Manajemen sumber daya manusia merupakan satu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi dan manajemen sumber daya manusia mengatur tenaga kerja yang ada didalam organisasi, sehingga terwujud tujuan organisasi. Manajeman sumber daya manusia juga mampu menghasilkan kinerja yang baik dalam sebuah perusahaan dengan cara penilaian, pemberian balas jasa.

Menurut **Hasibuan (2007:19)** pengertian manajemen sumber daya manusia sebagai berikut : **Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tentang kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.**

Menurut **G. R. Terry** yang dikutip **Suwatno (2011:234)** mendefinisikan bahwa “*lattery incentive means that which incites or a tendency to incite action”* insentif merupakan suatu yang merangsang minat untuk bekerja.

Menurut **Hani Handoko (2001:176)** mendefinisikan bahwa “insentif adalah perangsang yang ditawarkan kepada para karyawan untuk melaksanakan kerja sesuai atau lebih tinggi dari standar-standar yang telah ditetapkan”

Sedangkan pengertian insentif menurut **Hasibuan** yang dikutip **Syarif (2014:12)** mendefinisikan bahwa “insentif adalah tambahan balas jasa yang diberikan kepada keryawan tertentu yang prestasinya di atas prestasi standar”

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa insentif merupakan balas jasa diluar gaji pokok yang diberikan kepada karyawan dengan merangsang atau memotivasi minat kerja karyawan sehingga karyawan pun meningkatkan kinerja mereka dan tujuan perusahaan pun tercapai.

Menurut **M. Manullang** dalam bukunya *Manajemen Sumber Daya Manusia,* yang dikutip **M. Manullang (1996:4),** ada dua macam insentif yang dapat diberikan kepada karyawan, yaitu:

1. **Insentif material**

**Yaitu daya perangsang yang diberikan kepada karyawan berdasarkan prestasi kerjanya, berbentuk uang atau barang. Insentif material ini bernialai ekonomis sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan keryawan beserta keluarga. Beberapa macam insentif yang diberikan karyawan meliputi:**

1. **Bonus**

**Bonus adalah uang yang diberikan sebagai balas jasa yang diberikan secara ikatan dimasa datang dan diberikan kepada karyawan yang berhak menerimanya.**

1. **Komisi**

**Komisi merupakan bonus yang dibayar kepada pihak yang menghasilkan penjualan yang baik dan lazim dipergunakan sebagai bagian dari penjualan**

1. **Kompensasi yang ditangguhkan (*deffered compensation)***

**Terdapat dua jenis program balas jasa yang dibayar kemudian hari, diantaranya pensiun dan pembayaran kontraktual. Dana pensiun memiliki nilai insentif kerena memenuhi kebutuhan pokok seseorang yaitu menyediakan jaminan ekonomi setelah ia tidak bekerja lagi. Sedangkan pembayaran kontraktual merupakan pelaksanaan perjanjian antara pemilik atau majikan atau pemimpin perusahaan dengan karyawan tentang pembayaran sejumlah uang tertentu selama periode waktu tertentu, setelah selesai masa kerja.**

1. **Insentif non material**
2. **Pemberian pujian secara lisan maupun tertulis**
3. **Pemberian promosi jabatan**
4. **Ucapan terimakasih secara formal maupun tidak formal**
5. **Pemberian perlengkapan khusus pada ruang kerja**
6. **Pemberian penghargaan**
7. **Pemberian jaminan sosial**

Suatu organisasi yang mencari keunggulan kopetitif melalui manusia atau karyawan harus dapat mengelola perilaku dan hasil kerja karyawannya. Selain itu, manajemen kinerja (*performance mamagement)* pada tataran individu atau tim-kerja amat diperlukan karena ibarat kompas, yang menunjukkan seseorang berada pada saat ini, dan membantu seseorang tim atau organisasi memfokuskan perhatian dan tenaganya menuju arah yang dikehendaki.

Menurtu **Robert Bacal (2004:39)** menjelaskan “*performance is the degree to which an employee contributes to the goals of his or her work unit and company as a result of his or her behavior and the application os skills, abilities, and knowledge.”* Dalam pengertian ini kinerja merupakan tingkat kontribusi yang diberikan pegawai terhadap tujuan pekerjaannya atau unit kerja dan perusahaan/organisasi sebagai hasil perilakunya dan aplikasi dari keterampilan, kemampuan, dan pengetahuannya.

Menurut **Campbell (dalam Jez dan Britt, 2008:97)** menjelaskan “*job performance represent behaviors employees engade in while at work that contribute to organizational goals.”* Dalam pandangan Campbell, kinerja pegawai menggambarkan perilaku yang dilakukan pegawai selama di tempat kerja yang memberikan kontribusi terhadap tujuan organisasi.

Dari dua pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai mencerminkan perilaku pegawai di tempat kerja sebagai penerapan keterampilan, kemampuan, dan pengetahuan, yang memberikan kontribusi atau nilai terhadap tujuan organisasi.

Menurut **Mitchell** yang dikutip oleh **Sedarmayanti (2009:51)** mengungkapkan aspek-aspek kinerja sebagai berikut:

1. ***Quality of Work* (Kualitas Kerja)**

**Seberapa jauh/baik proses atau hasil menjalankan aktivitas mendekati kesempurnaan, ditinjau dari kesesuaian dengan cara ideal menjalankan suatu kegiatan atau memenuhi tujuan yang dikehendaki oleh suatu aktivitas.**

1. ***Promptness* (Ketepatan waktu)**

**Seberapa jauh atau baik sebuah aktivitas diselesaikan, atau hasil yang diproduksi, pada waktu yang paling awal yang dikehendaki dari sudut pandang koordinasi dengan output yang lain maupun memaksimumkan waktu yang ada untuk kegiatan-kegiatan lain.**

1. ***Initiative* (Inisiatif)**

**Seberapa jauh/baik seorang karyawan memberikan masukan masukan kepada pemimpin atau karyawan lain.**

1. ***Capability* (Kemampuan)**

**Seberapa jauh/baik seorang karyawan dapat melaksanakan pekerjaanya dengan kemampuan yang ia miliki untuk mencegah hasil yang merugikan.**

1. ***Communication*(Komunikasi)**

**Seberapa jauh/baik karyawan melakukan komunikasi, baik komunikasi antara karyawan dengan pemimpin, karyawan dengan karyawan maupun karyawan dengan konsumen.**

Menurut **Handoko (2005:155**) **“Istilah sistem insentif pada umumnya digunakan untuk menggambarkan rencana-rencana pembayaran upah yang dikaitkan secara langsung atau tidak langsung dengan berbagai standar produktivitas/kinerja karyawan atau profitabilitas organisasi atau kedua kriteria tersebut”**.

Berdasarkan pendapat diatas, maka terlihat dengan jelas hubungan antara insentif dan kinerja karyawan, karena dengan adanya pemberian insentif yang sepadan atau tepat maka kinerja karyawan pun akan sesuai bahkan melebihi dari standar dan akan memberikan kontribusi positif.

1. **Hipotesis Penelitian**

berdasarkan uraian pada kerangka pemikiran, maka peneliti menetapkan hipotesis yaitu sebagai berikut:

”Terdapat Pengaruh Positif dan signifikan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Dayamitra Telekomunikasi (mitratel) *Regional Office* Jabar”.

Definisi operasional untuk memudahkan pembahasan dari hipotesis yang telah dirumuskan diatas sebagai berikut:

1. Pengaruh positif adalah pengaruh atau kemampuan untuk melakukan sesuatu yang dapat menyebabkan hal lain berubah. Hal tersebut menunjukan insentif mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan.
2. Signifikan adalah suatu hal yang sangat penting dan tidak bisa lepas dari suatu persoalan atau suatu hal yang menyatakan tingkat kebenaran yang tidak bisa lepas dari suatu persoalan.
3. Insentif adalah pendapatan ekstra di luar gaji atau upah yang telah ditentukan dan sebagai suatu sarana memotivasi, perangsang ataupun pendorong yang diberikan kepada para pekerja agar dalam diri mereka timbul semangat yang besar untuk bekerja lebih giat dan memiliki keinginan untuk memperbaiki prestasinya di dalam perusahaan.
4. Kinerja adalah hasil atau tingkatan keberhasilan seseorang secara keseluruhan dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, dll.
5. PT. Dayamitra Telekomunikasi (mitratel) adalah perusahaan bergerak di bidang infrastruktur telekomunikasi yang beralamat di jalan Cilaki No. 34 Bandung.
6. **Lokasi dan Lama Penelitian**
7. Kegiatan ini dilakukan pada PT. Dayamitra Telekomunikasi (mitratel).
8. Lamanya penelitian dilakukan selama 7 bulan terhitung dari bulan Oktober 2016 sampai dengan Mei 2017.