

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dimulainya rivalitas bisnis secara global telah menggerakkan setiap negara untuk menyiapkan produk dan teknologi yang beragam, termasuk sumber daya manusia (SDM) yang bermutu agar dapat berkompetisi dengan negara lain. Penyusunan strategi yang paling taktis pun akan dipersiapkan oleh tiap negara agar bisa bertahan dalam persaingan yang kompetitif. Oleh sebab itu, SDM betul-betul dibutuhkan dalam pengembangan organisasi dan menjalankan seluruh kegiatan bisnis yang ada. SDM andil dalam merencanakan, mengorganisasikan, menyusun personalia, menggerakkan, dan mengawasi tiap-tiap fungsi operasional agar tujuan organisasi dapat direalisasi. Perusahaan juga berupaya dengan keras dalam mencari solusi sehingga kinerja di dalam perusahaannya dapat ditingkatkan (Wilson 2012:5).

Kinerja memegang peran krusial bagi suatu perusahaan. Jika kinerjanya bagus, maka produktivitasnya pun akan meningkat, begitu juga sebaliknya. Kompetensi yang dimiliki karyawan semestinya dapat dikenali oleh perusahaan sehingga solusi mengenai permasalahan karyawan dapat dicari, dan akhirnya masalahnya bisa teratasi. Berbagai upaya dilakukan perusahaan untuk memunculkan semangat karyawan agar kinerja mereka bisa ditingkatkan demi teraihnya keefektifan dan tujuan perusahaan. Perusahaan dikatakan baik

apabila karyawannya mempunyai semangat kerja yang tinggi dan mematuhi seluruh peraturan yang berlaku di perusahaannya.

Faktor yang dapat menggerakkan kinerja salah satunya ialah motivasi yang semestinya tidak diabaikan apabila menghendaki karyawan yang bisa berkontribusi secara optimal dalam merealisasi tujuan perusahaan. Motif dalam meraih prestasi merupakan stimulus yang ada pada diri individu dalam melaksanakan aktivitas atau pekerjaan dengan semaksimal mungkin, yang akhirnya prestasi kerja dapat diraihinya dan tentunya diiringi dengan predikat yang memuaskan. Motivasi dapat diwujudkan dalam bentuk stimulus dalam diri sendiri ataupun dari orang lain. Suatu perusahaan wajib memberikan motivasi agar karyawannya semangat bekerja dan dapat memaksimalkan produktivitas ataupun tingkat penjualan dalam perusahaan itu sendiri.

Tidak hanya motivasi yang dapat memberikan manfaat positif bagi kinerja, selain dari motivasi bentuk lainnya adalah *Reward*. Jika ditinjau dari konsep manajemen, *reward* menjadi sebuah alat yang fungsinya yaitu untuk menaikkan tingkat motivasi kerja karyawan. Teknik ini dapat mengintegrasikan tindakan dan perilaku seorang individu dengan perasaan sukacita dan antusiasme yang akhirnya mereka menjadi tergerak untuk menjalankan suatu hal positif secara repetitif. *reward* atau penghargaan mempunyai sejumlah ragam di mana perusahaan menyediakannya bagi karyawannya atas dedikasi yang sudah mereka sumbangkan. *Reward* tersebut pun bisa memunculkan rasa puas bagi karyawan dalam pemenuhan kebutuhannya lewat opsi mereka mengenai perilaku yang berkenaan dengan pekerjaan. Hal tersebut tentunya

menjadi ide yang bagus jika diimplementasikan di suatu perusahaan dikarenakan dapat menaikkan tingkat kinerja dan produktivitas sebagai hasil dari pengoptimalan kinerja karyawan. Bentuk *reward* ini juga dapat membuat karyawan merasa senang dan loyal terhadap perusahaan.

Tidak hanya *Reward* dan Motivasi, *Punishment* (hukuman) juga dapat memberikan manfaat kinerja. *Punishment* ialah sebuah ancaman hukuman yang ditujukan agar kinerja karyawan pelanggar dapat dibenahi, dan aturan yang berlaku pun bisa dipelihara, serta pelanggarnya bisa diberi pelajaran. Pada umumnya tujuan dari pemberian hukuman adalah agar pelanggar merasa takut dan bertobat, tetapi malah sebaliknya ada karyawan yang kerap melanggar kesalahan yang sama dan tidak memedulikan peraturan yang telah ditentukan. *Reward* dan *Punishment* saling berkaitan, keduanya dapat memotivasi karyawan untuk menaikkan kualitas dan kuantitas kerja.

CV Mulia *Catering* Jakarta Timur merupakan salah satu perusahaan di bidang Tata boga yang berlokasi di Jl. Harapan II No. 21, Cipinang Melayu, Jakarta timur. Peneliti melakukan wawancara dengan Direktur Utama CV Mulia *Catering* dan ditemukan adanya penurunan kinerja dan hal ini didukung dengan pra-penelitian yang dilakukan terhadap 24 responden, yang merupakan 30% dari jumlah populasi.

Dalam observasi ini ditemukan data evaluasi apakah hasil kerja sudah sesuai dengan standar kerja. Apabila terjadi kendala yang dapat mempengaruhi pencapaian perusahaan, akan dilakukan pertemuan tatap muka dengan karyawan yang bersangkutan dan juga didiskusikan guna mencapai

produktivitas dalam menjalankan pekerjaan, serta memberikan motivasi, mengatur kembali penghargaan dan hukuman yang telah diterapkan sebelumnya kepada karyawan tersebut, agar kedepannya dapat mencapai tujuan perusahaan secara efisien dan efektif. Berikut hasil observasi mengenai perencanaan dan realisasi *event catering*, dimana merupakan hasil kerja karyawan bagian operasional, yang dilakukan dari bulan Mei 2021 – September 2021:

**Tabel 1. 1**  
**Daftar Penjualan Dari Bulan Mei – September 2021**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Perencanaan <i>Event Catering</i> per Bulan</b>	<b>Jumlah Realisasi <i>Event Catering</i> yang Diselenggarakan per Bulan</b>	<b>Presentase <i>Event</i> yang Tidak Terealisasi (%)</b>
<b>Mei 2021</b>	189 <i>event</i>	179 <i>event</i>	5.3%
<b>Juni 2021</b>	176 <i>event</i>	162 <i>event</i>	7.6%
<b>Juli 2021</b>	237 <i>event</i>	211 <i>event</i>	11.0%
<b>Agustus 2021</b>	245 <i>event</i>	206 <i>event</i>	15.9%
<b>September 2021</b>	214 <i>event</i>	174 <i>event</i>	18.7%

Sumber : Diolah penulis pada tahun 2021

Tabel 1.1 menjelaskan bahwa pada bulan Mei - September 2021, tingkat realisasi *event catering* semakin tinggi persentasenya setiap bulannya, dimana penyebabnya karena dari admin *marketing* tidak *standby* dalam merespon konsumen, sehingga konsumen beralih ke *catering* lain. Selain itu, karyawan yang bertugas dalam melaksanakan *event* sering kali dianggap kurang baik kinerjanya, dilihat dari kecepatan dalam menyiapkan makanan yang dinilai belum maksimal, sehingga konsumen merasa tidak ingin kembali menggunakan *catering* ini di acara mereka berikutnya.

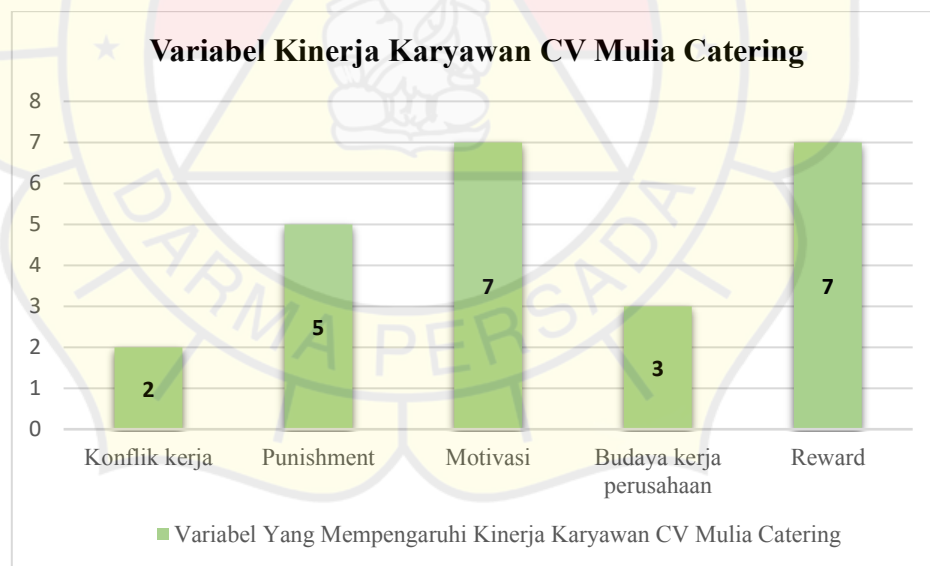
Permasalahan ketidakmampuan karyawan untuk dapat bekerja sesuai dengan aturan yang ada ini bisa jadi karena kurangnya dorongan pada diri karyawan untuk dapat bekerja lebih maksimal, sehingga terus melakukan kesalahan yang sama yaitu kurang maksimal dalam menyiapkan peralatan dan makanan *event catering* dan kurang sigapnya admin *marketing* dalam menerima pesanan *catering*, akibatnya perusahaan mendapat *review* negatif dari pelanggan yang menggunakan jasa *catering* CV Mulia *Catering*, dan citra perusahaan ini menjadi kurang baik dimata pelanggan karena karyawan perusahaan ini dianggap memiliki kinerja yang buruk dimata pelanggan.

Dalam menjalankan kegiatan usaha, CV Mulia *Catering* menerapkan adanya pemberian *Reward*, hal ini dilakukan agar karyawannya bisa tergerak untuk bekerja dengan lebih giat. Banyak atau sedikitnya *Reward* ini disesuaikan dengan hasil kerja yang telah dilakukan karyawan selama 1 bulan. Karyawan yang memiliki kinerja baik akan mendapatkan *Reward* sejumlah Rp350.000/orang yang diterima setiap bulan dengan kategori tidak pernah mendapat *review* negatif dari konsumen saat menyelenggarakan *event catering*, serta kinerja yang diberikan kepada perusahaan tergolong bagus, seperti memperhatikan efisiensi dan efektivitas, kualitas dan kuantitas kerja, memiliki rasa tanggung jawab dalam bekerja, adanya kerja sama yang baik, serta inisiatif dalam bekerja.

Selain adanya penerapan *Reward*, CV Mulia *Catering* juga menerapkan *Punishment* dalam menjalankan usahanya, agar karyawan di perusahaan ini memiliki disiplin kerja yang tinggi sehingga karyawan dapat

mengeluarkan potensi kinerja yang maksimal. Hukuman yang diberikan perusahaan ini berupa sanksi potongan gaji hingga PHK. Karyawan yang mendapat *review* negatif dalam menyelenggarakan *event catering* lebih dari 5 kali dalam satu bulan akan memberikan sanksi potongan gaji sebesar Rp50.000/*event*. Jika karyawan melakukan kesalahan yang sama berulang-ulang maka perusahaan akan mengeluarkan surat peringatan hingga surat PHK (pemutusan hubungan kerja) untuk karyawan.

Berdasarkan data observasi awal, dengan menyebarkan kuesioner kepada 24 responden di CV Mulia *Catering*, dapat dijelaskan dengan diagram gambar sebagai berikut beberapa variabel prediktor yang mempengaruhi kinerja karyawan CV Mulia *Catering*:

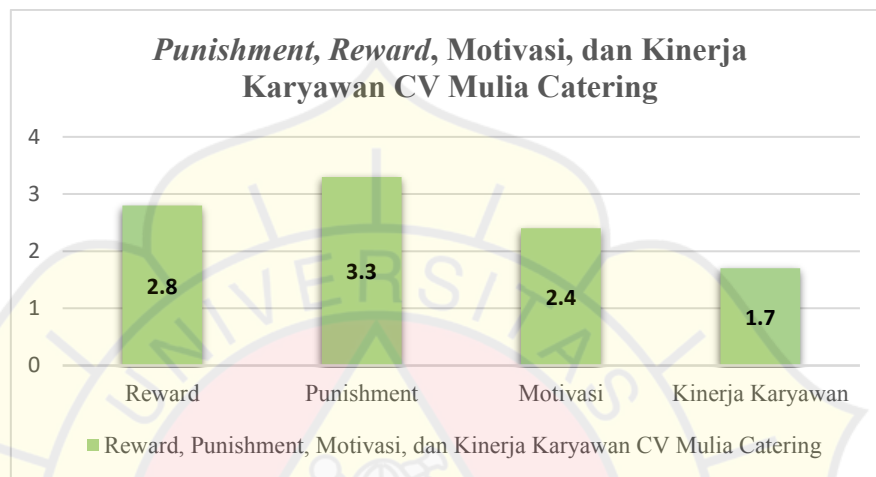


**Gambar 1. 1 Diagram Hasil Variabel Yang Mempengaruhi Kinerja**

Dari hasil observasi yang dilakukan di perusahaan ini, dapat diketahui bahwa variabel yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah *Reward* (X1) dengan jumlah suara 7, *Punishment* (X2) dengan jumlah suara 5, dan *Motivasi* (X3) dengan nilai 7, dimana variabel tersebut masuk dalam

kategori lebih tinggi pengaruhnya dibanding variabel lain yaitu Konflik Kerja dan Budaya Kerja Perusahaan.

Berikut hasil tanggapan responden mengenai *Reward*, *Punishment*, dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan CV Mulia Catering:



**Gambar 1. 2** Tanggapan responden mengenai *Reward*, *Punishment*, dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan CV Mulia Catering

Berdasarkan gambar di atas mengenai observasi data awal yang dilakukan oleh penulis yang mengacu terhadap interpretasi hasil responden, dapat diketahui bahwa nilai *Reward* (X1) menunjukkan rata-rata 2.80 yang termasuk ke dalam kategori sedang, *Punishment* (X2) menunjukkan rata-rata 3.30 yang termasuk ke dalam kategori tinggi, Motivasi (X3) menunjukkan rata-rata 2.40 yang termasuk ke dalam kategori rendah. Namun ditemukan adanya kesenjangan pada variabel Kinerja Karyawan (Y) dimana hasil kuesioner menunjukkan rata-rata 1.70 yang termasuk dalam kategori sangat rendah.



Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “**Pengaruh *Reward, Punishment, dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV Mulia Catering Jakarta Timur.***”

## **1.2 Identifikasi, Pembatasan, dan Rumusan Masalah**

Bagian ini menjelaskan mengenai identifikasi masalah, pembatasan masalah dan rumusan masalah yang akan dilakukan pada penelitian.

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Permasalahan penelitian yang penulis ajukan ini dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut :

1. *Reward* yang diberikan kepada karyawan CV Mulia *Catering* sedang dan kinerja karyawan CV Mulia *Catering* bagian produksi sangat rendah.
2. *Punishment* yang diberikan kepada karyawan CV Mulia *Catering* tinggi dan kinerja karyawan CV Mulia *Catering* bagian produksi sangat rendah.
3. Motivasi yang diberikan kepada karyawan CV Mulia *Catering* rendah, dan kinerja karyawan CV Mulia *Catering* bagian produksi sangat rendah.

### **1.2.2 Pembatasan masalah:**

Agar penelitian ini lebih terarah, terfokus dan tidak meluas, penulis membatasi penelitian pada *Reward, Punishment, dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan*. Penelitian ini difokuskan pada karyawan



dengan posisi Staf Operasional sebanyak 75 orang di CV Mulia *Catering* Jakarta Timur.

### 1.2.3 Perumusan masalah:

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka pokok masalah yang dihadapi dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut ini:

1. Apakah *Reward*, *Punishment*, dan Motivasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada CV Mulia *Catering* Jakarta Timur?
2. Apakah *Reward* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada CV Mulia *Catering* Jakarta Timur?
3. Apakah *Punishment* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada CV Mulia *Catering* Jakarta Timur?
4. Apakah Motivasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada CV Mulia *Catering* Jakarta Timur?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian perumusan masalah di atas maka diperoleh tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Reward* terhadap Kinerja Karyawan pada CV Mulia *Catering* Jakarta Timur.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Punishment* terhadap Kinerja Karyawan pada CV Mulia *Catering* Jakarta Timur.

3. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada CV Mulia *Catering* Jakarta Timur.
4. Untuk mengetahui pengaruh *Reward*, *Punishment*, dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada CV Mulia *Catering* Jakarta Timur.

#### 1.4 Kegunaan Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dibagi menjadi dua bagian utama oleh penulis sebagai berikut:

##### 1.4.1 Kegunaan teoritis:

Adapun manfaat teoritis dalam penelitian ini yaitu diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan untuk mengembangkan ilmu dan teori ekonomi, khususnya manajemen sumber daya manusia.

##### 1.4.2 Kegunaan praktis:

Kegunaan praktis terdiri dari manfaat penelitian bagi perusahaan dan bagi penulis, yang dijelaskan sebagai berikut:

##### 1. Manfaat Penelitian Bagi perusahaan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan pemikiran bagi pemilik CV Mulia *Catering* Jakarta Timur dalam menerapkan *Reward*, *Punishment*, serta Motivasi untuk karyawan pada perusahaannya sehingga nantinya dapat meningkatkan kinerja para karyawannya dalam melakukan pekerjaan.

## 2. Bagi peneliti

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai manajemen sumber daya manusia secara riil khususnya mengenai *Reward*, *Punishment*, dan Motivasi terhadap kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan.

