

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kegiatan usaha sebuah perusahaan secara umum merupakan usaha yang berlandaskan pada kepercayaan konsumen. Oleh karena itu profesionalisme pengelola yang berkecimpung di dalamnya merupakan suatu keharusan yang tidak bisa ditawar lagi. Keberhasilan suatu organisasi mencapai visi dan misinya sangat ditentukan oleh kinerja sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Kinerja organisasi tergantung pada kinerja individu atau dengan kata lain kinerja individu akan memberikan kontribusi pada kinerja organisasi. Artinya perilaku anggota organisasi baik secara individu maupun kelompok, memberikan kekuatan atas kinerja organisasi. Untuk dapat mencapai tujuan secara efektif dan efisien di perlukan kinerja yang baik. Tanpa kinerja yang baik maka segala aktivitas dan pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan akan terhambat.

Kinerja karyawan telah menjadi pusat perhatian dari berbagai kalangan baik pemerintah maupun perusahaan atau organisasi secara umum. Perhatian yang begitu besar terhadap masalah kinerja dapat dipahami karena menyangkut efisiensi dan efektivitas penggunaan sumber daya manusia dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi. Bagaimanapun juga, usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan suatu hal yang harus dilakukan oleh setiap pimpinan organisasi. Berbagai upaya dilakukan dengan tujuan setiap karyawan dapat melaksanakan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Hal ini disebabkan apabila pegawai tidak dapat melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, adalah suatu hal yang mustahil tujuan organisasi/perusahaan dapat dicapai.

Berbagai isu mengenai karyawan layak mendapatkan perhatian bagi perusahaan karena karyawan merupakan sumber daya penting bagi kesuksesan perusahaan. Josephine (2017) kunci keberhasilan atau kegagalan perusahaan sangat ditentukan oleh karyawan perusahaan. Karyawan yang memiliki kemampuan atau kompetensi tinggi dalam bekerja mampu memberikan kinerja yang tinggi bagi perusahaan, sehingga ketika karyawan tersebut keluar dari perusahaan berarti perusahaan telah mengalami kerugian.

Kinerja karyawan merupakan masalah yang perlu diperhatikan organisasi, karena kinerja karyawan akan mempengaruhi kualitas dan kuantitas organisasi dalam menghadapi persaingan seiring perkembangan zaman. Oleh karena itu memiliki sumber daya manusia (karyawan) yang berkualitas sangat dibutuhkan agar tujuan organisasi dapat tercapai dan dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam suatu organisasi. Apabila sumber daya manusianya memiliki motivasi tinggi, kreatif dan mampu mengembangkan inovasi, kinerjanya akan menjadi semakin baik dalam bekerja.

Karyawan menghasilkan sesuatu yang disebut dengan kinerja. Kinerja merupakan hasil kerja seseorang pegawai selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan misalnya standard, target/sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan norma dan etika.

Suparmi (2019) Menyatakan bahwa Kinerja berasal dari kata Job Performance atau Actual Performance (Prestasi Kerja atau Prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Irawati

(2017) kinerja merupakan efektivitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi dan bagian karyawannya berdasarkan standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya, karena organisasi ada dasarnya dijalankan oleh manusia, maka kinerja sesungguhnya merupakan perilaku manusia dalam memainkan peran yang mereka lakukan dalam suatu organisasi untuk memenuhi standar perilaku yang telah ditetapkan agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan.

Dalam penelitian ini, penulis memilih PT. Telkom Witel Bandar Lampung PT. Perusahaan ini bergerak dibidang telekomunikasi. PT. Telkom Witel Bandar Lampung beralamatkan di Jl. Mojopahit 14 Tanjung Karang Pusat Bandar Lampung 35118, Enggal, Engal, Bandar Lampung City, Lampung 35213. PT. Telkom Witel Bandar Lampung ini memiliki jumlah Karyawan sebanyak 35 Karyawan pada tahun 2020. Berikut ini tabel 1.1 menjelaskan tabel struktur karyawan pada PT. Telkom Witel Bandar Lampung.

**Tabel 1.1**  
**Struktur Karyawan Pada PT. Telkom Witel Bandar Lampung Tahun**  
**2020.**

Departemen	Jabatan	Jumlah Karyawan
Office	Wakil Direktur Utama	1
Dept.Internal Audit	Net and Sol Audit	2
	DC Audit	2
	EM Audit	2
	I. S. Audit	3
	Post Audit	2
Dept. Marketing	Crew Survey	3
	Salesman	3
Dept. Administrasi	Staff Admin	3
	Staff Financial	2
	Staff Supervisor	2
	Staff Warehouse	2
Driver	Driver WT	2
Kebersihan	Office Boy	3
Keamanan	Security	3
<b>Jumlah</b>		<b>35</b>

*Sumber : PT. Telkom Witel Bandar Lampung, 2020*

Perusahaan ini memiliki permasalahan pada penurunan kinerja karyawan, oleh karena itu perlu diketahui faktor-faktor yang dapat berpengaruh pada penurunan kinerja karyawan sehingga kecenderungan terjadinya penurunan kinerja dapat ditekan. Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa kelautan di daerah Lampung, perusahaan ini memiliki visi yaitu terwujudnya kenyamanan konsumen dan pelayanan cepat dan sempurna bagi

seluruh konsumen. Sangat diperlukan kinerja baik termasuk dukungan dari para karyawan, karena karyawan PT. Telkom Witel Bandar Lampung bertugas memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh konsumennya. Data penilaian kinerja PT. Telkom Witel Bandar Lampung dapat menjadi tolak ukur kinerja dari karyawan PT. Telkom Witel Bandar Lampung. Berikut Ini Tabel 1.1 Merupakan Data standar penilaian kinerja karyawan PT. Telkom Witel Bandar Lampung.

**Tabel 1.2**  
**Standar Penilaian Kinerja Karyawan PT. Telkom Witel Bandar Lampung**

No.	Penilaian %	Katagori
1	91-100	Sangat Baik
2	81-90	Baik
3	71-80	Cukup
4	61-70	Kurang
5	<51-60	Buruk

*Sumber : PT. Telkom Witel Bandar Lampung. Tahun 2020*

Tabel 1.1 merupakan standar penilaian kinerja karyawan yang di lakukan PT. Telkom Witel Bandar Lampung untuk menilai kinerja yang dilakukan karyawan, faktor penilaian kinerja di PT. Telkom Witel Bandar Lampung terdiri dari Kepuasan Pelanggan, Ketepatan Waktu Penyelesaian, Kehadiran, Kualitas Individu, Kemampuan Kerja Sama.

Hasil dari penilaian kinerja ini yang akan menjadi catatan tersendiri dalam memberikan penilaian terhadap kinerja masing-masing karyawan dan pengukuran kinerja dalam perusahaan adalah suatu sarana untuk menganalisa dan mendorong efisiensi perkembangan dalam perusahaan. Sering kali terjadi permasalahan kinerja perusahaan yang menurun, hal tersebut menjadi permasalahan yang perlu mendapat perhatian serius dari perusahaan, karena harus ada usaha dan peran perusahaan dan karyawan untuk dapat

meningkatkan kinerjanya kembali (Solaiman, 2019). Berikut ini tabel 1.2 mengenai penilaian kinerja karyawan PT. Telkom Witel Bandar Lampung.

**Tabel 1.3**  
**Penilaian Kinerja Karyawan PT. Telkom Witel Bandar Lampung**  
**Tahun 2020**

<b>Kriteria Penilaian</b>	<b>Bobot Penilaian Perusahaan (%)</b>	<b>Bobot Pencapaian 2020 (%)</b>
1. Disiplin	25	18
2. Ketepatan Waktu Penyelesaian	20	17
3. Kehadiran	15	12
4. Kualitas Individu	15	10
5. Kemampuan Kerja Sama	25	16
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>73</b>

*Sumber: PT. Telkom Witel Bandar Lampung, (2020)*

Berdasarkan tabel 1.2 data tersebut menjelaskan bahwa kinerja karyawan PT. Telkom Witel Bandar Lampung pada tahun 2020 masuk dalam kategori cukup dengan presentase 73%. Data tersebut menunjukkan bahwa kinerja karyawan PT. Telkom Witel Bandar Lampung dalam kategori cukup namun kurang maksimal.

Semakin rendahnya kinerja karyawan, akan berdampak negatif kepada perusahaan dan semakin menurunnya tingkat kepercayaan konsumen kepada perusahaan tersebut, tentunya hal ini akan merugikan perusahaan. Dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan sebuah organisasi, atasan seperti manajer dan supervisor haruslah memberikan perhatian yang lebih pada level motivasi dari bawahan-bawahannya. Para manajer memperhatikan apa keinginan dan kebutuhan karyawannya.

Berdasarkan penjelasan HRD PT. Telkom Witel Bandar Lampung mengenai data diatas. HRD mengatakan penyebab terjadinya penurunan kinerja karyawan karenakan, kurangnya pengetahuan dan keahlian karyawan dalam menyelesaikan tugas, karyawan mulai malas malasan dalam berkerja terlihat dari banyaknya karyawan sering datang terlambat atau tidak masuk kerja tanpa keterangan, menunda pekerjaan dan juga kurang baik kerja sama dan hubungan sesama karyawan, hal tersebut sangat berdampak kepada menurunnya kinerja karyawan.

Variabel yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah variabel Reward. Menurut Saputra (2017) Reward merupakan suatu motivasi bagi pegawai dalam melakukan pekerjaannya. Suatu sistem imbalan yang baik adalah sistem yang mampu menjamin kepuasan para pegawai perusahaan yang pada gilirannya memungkinkan perusahaan memperoleh, memelihara, dan mempekerjakan sejumlah orang yang dengan berbagai sikap dan perilaku positif bekerja dengan produktif bagi kepentingan perusahaan. Menurut Rohimat (2020) Reward adalah suatu bentuk penghargaan atau imbalan balas jasa yang diberikan kepada seseorang atau kelompok karena telah berperilaku baik, melakukan suatu keunggulan atau prestasi, memberikan suatu sumbangsih, atau berhasil melaksanakan tugas yang diberikan sesuai target yang ditetapkan.

Wirawan (2019) menyatakan bahwa tingkat kemangkiran karyawan akan mengalami peningkatan pada perusahaan yang tidak memberikan Reward yang sepadan kepada karyawannya, misalnya dalam bentuk kondisi kerja, upah, tunjangan dan/atau jaminan keselamatan kerja yang memadai. Hal tersebut akan menyebabkan terjadinya penurunan kinerja karyawannya.

Reward yang tinggi dapat dilihat dari mereka merasa senang atau tidak dengan pekerjaannya. Mereka akan memberikan lebih banyak perhatian, imajinasi dan keterampilan dalam pekerjaannya. Dengan terpenuhinya kebutuhan tersebut maka karyawan akan bersedia bekerja dan melaksanakan

tugasnya dengan baik. Mereka akan lebih memusatkan perhatiannya terhadap tugas dan tanggung jawabnya, sehingga hasil pekerjaan yang dicapai dapat meningkat. Untuk itulah dibutuhkan suatu dorongan dalam diri karyawan di dalam menyelenggarakan kegiatan di suatu perusahaan dorongan itulah yang disebut motivasi.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan terhadap karyawan PT. Telkom Witel Bandar Lampung, mereka memiliki permasalahan terkait Reward, gaji pokok yang diberikan perusahaan belum sesuai dengan tugas dan tanggung jawab contohnya berdasarkan UMK di Bandar Lampung sekitar kurang lebih 2.700.000 di tahun 2021 dan gaji pokok yang dijanjikan perusahaan memang melebihi batas UMK di Bandar Lampung tetapi terkadang gaji pokok yang diberikan bisa berkurang hampir 20% dari yang telah dijanjikan perusahaan, lalu uang lembur dan insentif yang diberikan oleh perusahaan pun masih belum sesuai dengan waktu yang ditentukan, kurang apresiasi dari atasan jika melakukan tugas dengan baik seperti tidak pedulinya atas hasil kerja yang sudah dilakukan bawhaannya contohnya atasan tidak memberikan pujian kepada bawahan yang melakukan tugas dengan baik, akan tetapi jika mereka mengerjakan pekerjaan tidak sesuai dengan keinginan perusahaan mereka mendapatkan umpan balik yang disampaikan dengan cara yang kurang baik dari atasan tanpa mendapatkan solusi atas permasalahan tersebut sehingga membuat komunikasi karyawan dan atasan menjadi kurang baik. Dan juga terkadang promosi jabatan yang dilakukan perusahaan terbilang cukup jarang dilakukan. Hal tersebut membuat banyak karyawan merasa motivasi yang diberikan atasan mereka kurang baik dan diduga menyebabkan menurunnya kinerja karyawan.

Selain Reward, faktor lain yang mempengaruhi penurunan kinerja adalah Punishment. Menurut Astuti (2018) Punishment diartikan sebagai suatu konsekuensi yang tidak menyenangkan terhadap suatu respon perilaku tertentu dengan tujuan untuk memperlemah perilaku tersebut dan mengurangi frekuensi perilaku yang berikutnya. Punishment didefinisikan sebagai

tindakan menyajikan konsekuensi yang tidak menyenangkan atau tidak diinginkan sebagai hasil dari yang dilakukannya. Menurut Nargis (2020) Punishment adalah sebuah cara untuk mengarahkan sebuah tingkah laku agar sesuai dengan tingkah laku yang berlaku secara umum. Dalam hal ini, hukuman diberikan ketika sebuah tingkah laku yang tidak diharapkan ditampilkan oleh orang yang bersangkutan atau orang yang bersangkutan tidak memberikan respon atau tidak menampilkan sebuah tingkah laku yang diharapkan.

**Tabel 1.4**

**Data Pemberian Punishment PT. Telkom Witel Bandar Lampung 2020**

No	Jenis Kegiatan	<i>Punishment</i>
1	Tidak disiplin atau sering terlambat	Mendapat “Surat Teguran”
2	Nilai prestasinya menurun	Mendapatkan “Surat Peringatan 1”
3	Korupsi	Pemecatan / dan dilaporkan kepihak Berwajib

*Sumber : PT. Telkom Witel Bandar Lampung 2020*

Berdasarkan hasil wawancara Punishment di PT. Telkom Witel Bandar Lampung sangat tinggi tingkatannya, punishment disebabkan karena banyak karyawan yang tidak disiplin dan juga adanya karyawan yang memiliki perilaku menyimpang yang merugikan perusahaan. Karyawan yang lalai dalam menjalankan tugasnya akan mendapatkan Punishment berupa surat teguran Sp 1, 2 dan 3 hingga pemecatan. Sehubungan dengan hal tersebut pemberian sanksi atau Punishment perlu diberikan dan sesuai dengan kesalahan tersebut dan tidak mengulangi kesalahannya lagi.

Punishment yang nyaman yang diciptakan oleh perusahaan akan mendorong efektivitas dari organisasi tersebut. Suatu perusahaan dalam melaksanakan aktivitasnya selalu berhadapan dengan manusia sebagai sumber daya manusia yang dinamis dan memiliki kemampuan untuk terus berkembang. Oleh

karena itu, pimpinan harus memahami lingkungan tempat berlangsungnya usahanya dan diarahkan pada tujuan yang ingin dicapai, dan mampu mengubah lingkungan itu untuk menciptakan suasana yang lebih tepat bagi usaha dan menciptakan kondisi yang menyenangkan bagi karyawan.

Dengan penerapan yang belum berjalan dengan baik diperusahaan karena untuk mengetahui pelanggaran yang akan terjadi tidak semua orang ataupun pemimpin mampu mengetahui sebelumnya akan terjadi kesalahan oleh karyawan tersebut. Agar menjadi perhatian khusus antar karyawan agar dapat menanggulangi kesalahan yang akan terjadi.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik mengambil judul **“PENGARUH REWARD DAN PUNISHMENT TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. TELKOM WITEL BANDAR LAMPUNG“**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang penelitian maka pokok permasalahan yang diangkat yaitu :

1. Apakah terdapat Pengaruh Reward terhadap Kinerja Karyawan PT. Telkom Witel Bandar Lampung?
2. Apakah terdapat Pengaruh Punishment terhadap Kinerja Karyawan PT. Telkom Witel Bandar Lampung?
3. Apakah terdapat Pengaruh Reward dan Punishment terhadap Kinerja Karyawan PT. Telkom Witel Bandar Lampung?

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

### **1.3.1 Ruang Lingkup Subjek**

Ruang lingkup subjek penelitian ini yaitu pada PT. Telkom Witel Bandar Lampung yang berjumlah 35 Karyawan Tetap

### **1.3.2 Ruang Lingkup Objek**

Objek dalam penelitian ini adalah PT. Telkom Witel Bandar Lampung, yang beralamatkan di Jl. Mojopahit 14 Tanjung Karang Pusat Bandar

Lampung 35118, Enggal, Engal, Bandar Lampung City, Lampung 35213.

### **1.3.3 Ruang Lingkup Tempat**

Penelitian dilaksanakan Jl. Mojopahit 14 Tanjung Karang Pusat Bandar Lampung 35118, Enggal, Engal, Bandar Lampung City, Lampung 35213.

### **1.3.4 Ruang Lingkup Waktu**

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan pada kebutuhan penelitian yang dimulai dilaksanakan pada bulan Maret 2021 sampai dengan Agustus 2021.

### **1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian**

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah bidang keilmuan Manajemen Sumber Daya Manusia yang meliputi Reward, Punishment dan Kinerja Karyawan PT. Telkom Witel Bandar Lampung.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Pengaruh Reward terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telkom Witel Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui Pengaruh Punishment terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telkom Witel Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Reward dan Punishment terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telkom Witel Bandar Lampung.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian pengaruh Reward dan Punishment terhadap Kinerja Karyawan yang diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi beberapa pihak yang berkepentingan, antara lain:

### **1.5.1 Bagi PT. Telkom Witel Bandar Lampung**

Perusahaan dapat memperoleh sumbangan pemikiran tentang Peran Reward dan Punishment dapat mempengaruhi kinerja karyawan PT. Telkom Witel Bandar Lampung

### **1.5.2 Bagi IIB Darmajaya**

Di harapkan dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut guna untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh Reward dan Punishment terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Witel Bandar Lampung. Dan menambah refrensi perpustakaan jurusan manajemen sumber daya manusia IIB Darmajaya.

### **1.5.3 Bagi Peneliti Berikutnya**

Di harapkan dapat menambah masukan atau informasi bagi penelitian sejenis berikutnya.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dibuat untuk memudahkan pemahaman dan memberi gambaran kepada pembaca tentang penelitian yang diuraikan oleh penulis dengan tiap bab sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab satu berisi pendahuluan yang menjelaskan latar belakang masalah yang mendasari diadakannya penelitan, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab dua ini berisi tinjauan pustaka yang menjelaskan tentang landasan teori yang menjadi dasar dan bahan acuan dalam penelitian ini, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab tiga berisi metode penelitian yang terdiri dari variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab empat berisi hasil dan pembahasan yang menjelaskan deskripsi obyek penelitian, analisis data, dan pembahasan.

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

Bab lima berisi penutup yang berisi kesimpulan dari hasil analisis yang diperoleh dan saran berupa tindakan-tindakan yang sebaiknya dilakukan

### **DAFTAR PUSTAKA**

Bagian ini berisi daftar buku-buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian orang lain, dan bahan-bahan yang dijadikan referensi dalam penelitian skripsi.

### **LAMPIRAN**

Bagian ini berisi data yang dapat mendukung atau mempelajari atau memperjelas atau uraian yang dikemukakan dalam bab-bab sebelumnya. Data-data tersebut dapat berbentuk gambar, tabel formulir, ataupun flowchart.