

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan ekonomi di dunia dengan sendirinya akan mengalami pertumbuhan dan mendorong berkembang ke arah yang lebih baik serta mampu bersaing. Agar perusahaan-perusahaan mampu bersaing, maka perusahaan harus melakukan perbaikan-perbaikan dalam berbagai hal. Perbaikan yang paling utama adalah dibidang sumber daya manusia, karena sumber daya manusia merupakan faktor utama dalam kegiatan operasional perusahaan.

Karyawan merupakan aset yang paling vital bagi perusahaan, karena kinerja yang mereka lakukan sangat mempengaruhi efektivitas kinerja perusahaan. Oleh karena itu peningkatan kinerja karyawan menjadi fokus utama unit manajemen sumber daya manusia. Menyadari pentingnya peranan karyawan, perusahaan telah melakukan kegiatan untuk memerdayakan karyawan seperti pelatihan karyawan, menaikkan gaji dan tunjangan serta pemberian insentif dengan harapan peningkatan kinerja karyawan sehingga memiliki kemampuan dan kinerja yang optimal dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan.

Berhasil atau tidaknya suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya, tergantung oleh keberhasilan individu pada organisasi itu sendiri dalam menjalankan tugas mereka. Menurut Sudarmanto (2018, p.7) suatu organisasi atau perusahaan yang tidak memiliki sumber daya manusia berkualitas atau tidak kompeten akan menuai kegagalan dalam mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan.

Kendatipun telah memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, tetapi tanpa pengelolaan secara optimal tentukan kontribusi terhadap organisasi akan jauh dari harapan. Berbagai macam hambatan pasti akan ditemui oleh para individu perusahaan untuk bisa bekerja dengan baik sehingga kinerja mereka

dapat diterima dengan baik oleh perusahaan. Namun perusahaan juga memiliki kewajiban untuk memberikan beban kerja yang baik terhadap para karyawan guna mendukung kinerja dan semangat kerja dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan

Mall Bumi Kedaton adalah perusahaan yang bergerak dibidang pusat perbelanjaan. Mall Bumi Kedaton prime beralamatkan di Jl. Teuku Umar Jl. Sultan Agung No.1, Labuhan Ratu, Kec. Kedaton, Kota Bandar Lampung, Lampung 35132, memiliki luas sekkitar 14,158 m² dimana mempunyai 4 lantai, lantai 1 dan 2 dengan luas 4,818 m² dan lantai 2 dan 3 dengan luas 4,306 m² . Mall Bumi Kedaton resmi dibuka untuk umum pada tahun 2016 lalu hingga sekarang yang memiliki 920 karyawan tetap dan 259 karyawan kontrak. Dalam hasil wawancara kepada bebarapa karyawan yang berbeda-beda divisi hampir semuanya mengeluhkan tentang insentif yang diterima. Salah satunya pada devisi bagian supermarket, semua karyawan supermarket banyak mengeluh bahwa antara jam kerja dengan insentif yang diterima kurang sesuai.

Supermarket Chandra Mall Bumi Kedaton merupakan salah satu Supermarket cukup besar dengan produk-produk dengan fitur yang lengkap dengan jumlah karyawan tetap mencapai 32 orang, namun dilain sisi banyak karyawan supermarket Chandra Mall Bumi Kedaton mengeluh terhadap insentif yang diterimanya, yang dimana insentif sering diberikan tidak tepat waktu serta insentif yang tidak sesuai dengan beban kerja serta jam kerja yang telah ditentukan.

Menurut Prawirosentono (2016), Menilai kinerja perusahaan artinya melihat secara umum apakah perusahaan ini dikenal oleh masyarakat atau pasar, apakah perusahaan ini mampu bertahan atau perusahaan ada dalam masa akhir kegiatannya (dalam kondisi lemah), maka berdasarkan pernyataan tersebut penulis secara tidak langsung menyampaikan bahwa membangun kinerja perusahaan adalah hal yang sangat penting, kinerja (*performance*) adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok 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 maupun etika. Semangat tidaknya karyawan bisa juga disebabkan oleh besar kecilnya insentif yang diterima.

Menurut Rivai (2009, p.766) mengemukakan bahwa insentif adalah imbalan langsung yang diberikan kepada karyawan karena kinerjanya melebihi standar yang ditentukan perusahaan. Sedangkan menurut Veithzal Rivai (2016) insentif adalah bentuk pembayaran yang dikaitkan dengan kinerja dan *gainsharing*, sebagai pembagian keuntungan bagi karyawan akibat peningkatan produktifitas atau penghematan biaya. Tidak hanya permasalahan insentif yang menyebabkan kinerja karyawan menurun. Permasalahan beban kerja karyawan juga harus diperhatikan di Mall Bumi Kedaton di Bandar Lampung.

Berdasarkan data Mall Bumi Kedaton di Bandar Lampung, tahun 2019 kinerja karyawan mencapai 87% dengan penjualan mencapai kurang lebih 112.000.000 perbulan, namun pada tahun 2020 kinerja karyawan hanya mencapai 65% dengan penjualan hanya mencapai kurang lebih 67.000.000 perbulan. Berdasarkan data tersebut diketahui penurunan yang terjadi menggambarkan bahwa kinerja yang kurang maksimal akan mempengaruhi hasil. Beberapa faktor yang menyebabkan target penjualan menurun drastis adalah kurangnya kinerja karyawan Mall Bumi Kedaton di Bandar Lampung seperti pelayanan yang kurang cepat, dan kurangnya pengetahuan karyawan dalam menjelaskan spesifikasi pada masing-masing produk.

Komponen penilaian kinerja karyawan Supermarket Chandra Mall Bumi Kedaton Bandar Lampung dinilai dari kedisiplinan karyawan, ketepatan waktu karyawan dalam bekerja, tanggung jawab karyawan dalam melakukan pekerjaannya, serta kerjasama di dalam tim.

Tabel 1.1
Data Pencapaian Kinerja Karyawan Supermarket Chandra
Mall Bumi Kedaton di Bandar Lampung Tahun 2020

| Bulan | Pencapaian | Standar Pencapaian | Keterangan |
|-----------|------------|--------------------|----------------|
| Januari | 65% | 80% | Belum Tercapai |
| Ferbuari | 60% | | |
| Maret | 63% | | |
| April | 70% | | |
| Mei | 67% | | |
| Juni | 70% | | |
| Juli | 70% | | |
| Agustus | 80% | 80% | Tercapai |
| September | 83% | | |
| Oktober | 85% | | |
| November | 82% | | |
| Desember | 80% | | |

Sumber : Mall Bumi Kedaton di Bandar Lampung tahun 2020

Dari tabel 1.1 diatas, maka diketahui pada tahun 2020 standar pencapaian Kinerja Karyawan Supermarket Chandra Mall Bumi Kedaton di Bandar Lampung dikatakan tercapai apabila pencapaian penjualan barang mencapai 80-100% dari harga beli. Namun berdasarkan data tahun 2020, selama bulan Januari – Juli 2020, Supermarket Chandra Mall Bumi Kedaton belum bisa mencapai kinerja yang maksimal, tetapi dimulai bulan Agustus-Desember 2022, Supermarket Chandra Mall Bumi Kedaton sudah mulai mencapai target yang lebih baik.

Tabel 1.2
Data Realisasi Insentif Kepada Karyawan Supermarket Chandra
Mall Bumi Kedaton di Bandar Lampung Tahun 2020

| Bulan | Jumlah Insentif Masa Normal | Jumlah Insentif Masa Pandemi |
|--------------|-----------------------------|------------------------------|
| Januari | 11.450.000 | 6.450.000 |
| Ferbuari | 10.230.000 | 5.000.000 |
| Maret | 10.450.000 | 5.500.000 |
| April | 11.350.000 | 5.000.000 |
| Mei | 11.250.000 | 5.500.000 |
| Juni | 10.225.000 | 6.250.000 |
| Juli | 12.500.000 | 5.200.000 |
| Agustus | 11.350.000 | 5.550.000 |
| September | 11.750.000 | 5.000.000 |
| Oktober | 12.450.000 | 5.250.000 |
| November | 11.320.000 | 5.000.000 |
| Desember | 11.200.000 | 5.245.000 |
| TOTAL | 135.525.000 | 64.945.000 |

Sumber : Mall Bumi Kedaton di Bandar Lampung tahun 2020

Dari tabel 1.3 bisa terlihat jelas pemberian insentif yang diterima karyawan supermarket Mall Bumi Kedaton Bandar Lampung tidak lah sesuai dengan jumlah yang sudah di terapkan Mall Bumi Kedaton di Bandar Lampung, menurut hasil wawancara yang dilakukan, insentif yang diterima karyawan tidak sesuai dengan hasil yang mereka dapatkan tidak transparan dalam pemberian insentif dan tidak sesuai dengan jam kerja yang mereka terima. Berdasarkan hasil analisis data diketahui ada beberapa permasalahan dalam pemberian insentif pada karyawan Mall Chandra Bumi Kedaton yaitu pemberian insentif yang tidak tepat waktu dan selalu terlambat, yang seharusnya insentif diberikan pada akhir bulan namun bisa mundur hingga awal bulan minggu pertama, dan pembagian insentif yang tidak sesyai denga jam kerja, sebab jam kerja normal karyawan adalah 12 jam, serta pembagian

insentif yang tidak sesuai dengan beban kerja yang diterima oleh masing-masing posisi karyawan.

Rendahnya target jumlah insentif tahun 2020 dikarenakan kurangnya kunjungan pelanggan/konsumen di Mall Bumi Kedaton Bandar Lampung. Menurut Prawirisentono dikutip Oleh A.K.Yohanson, 2015. Kinerja Pegawai ialah setiap individu yang bekerja dan organisasi yang beroperasi pasti berorientasi pada visi, tujuan, dan sasaran tertentu. Organisasi pasti mengetahui apa yang dihadapkan pada customer atau klien selama waktu tertentu sebagaimana tergambar dalam visi organisasinya, dan individu juga seharusnya tahu apa yg menjadi sasaran atau target dari pekerjaannya selama kurun waktu tertentu. Kinerja dalam menjalankan tugasnya tidak berdiri sendiri, ia berhubungan dengan kepuasan dan tingkat imbalan atau harapan. Kinerja yang baik dipengaruhi oleh kemampuan (*knowledge and skill*) dan beban kerja(*attitude and situation*) seseorang.

Beban kerja yang berlebih pada karyawan dapat memicu timbulnya stres dan *burnout*. Karyawan yang mengalami stres dan *burnout* memungkinkan mereka untuk tidak dapat menampilkan performa secara efektif dan efisien dikarenakan kemampuan fisik dan kognitif mereka menjadi berkurang yang kemungkinan dapat terjadi disebabkan karena ketidakseimbangan antara jumlah pelanggan dengan jumlah karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut, sehingga karyawan mendapatkan beban kerja yang lebih banyak daripada kemampuan maksimal dari karyawan tersebut sehingga karyawan mengalami beban kerja mental dan menimbulkan tindakan tidak aman (Purba, Y.S 2016).

Beban kerja karyawan diperusahaan meliputi beban kerja fisik maupun mental. Beban kerja fisik seperti mengangkat barang, melakukan survey diluar jam kerja, serta melakukan promosi diluar jam kerja. Sedangkan beban kerja yang bersifat mental berupa kompleksitas pekerjaan,

mempersiapkan mental dan rohani pelanggan dan keluarga terutama yang akan melakukan pembelian dengan skala besar, serta harus menjalin komunikasi yang baik dengan pelanggan dan keluarga (Yudi, D., Tangka, J. W., & Wowiling, F. 2019).

Untuk itu faktor-faktor yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja diantaranya adalah insentif dan beban kerja. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis melakukan penelitian ini dengan mengambil sebuah judul **“PENGARUH INSENTIF DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN TETAP PADA BAGIAN SUPERMARKET CHANDRA MALL BUMI KEDATON DI BANDAR LAMPUNG”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang dan fenomena yang terjadi, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah insentif berpengaruh terhadap kinerja pada Karyawan Tetap Pada Bagian Supermarket Chandra Mall Bumi Kedaton Bandar Lampung?
2. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja pada Karyawan Tetap Pada Bagian Supermarket Chandra Mall Bumi Kedaton Bandar Lampung?
3. Apakah insentif dan beban kerja berpengaruh terhadap kinerja pada Karyawan Tetap Pada Bagian Supermarket Chandra Mall Bumi Kedaton Bandar Lampung?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1. Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap yang bekerja di bagian supermarket Chandra Mall Bumi Kedaton Bandar Lampung yang berjumlah 32 orang.

2. Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek dalam penelitian ini adalah insentif, beban kerja dan kinerja.

3. Ruang Lingkup Tempat

Ruang lingkup tempat pada penelitian ini adalah Supermarket Chandra Mall Bumi Kedaton Bandar Lampung yang beralamatkan di Jl. Teuku Umar Jl. Sultan Agung No.1, Labuhan Ratu Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung

4. Ruang Lingkup Waktu

Waktu penelitian akan dilaksanakan pada bulan Oktober 2021 sampai dengan bulan Februari 2022.

5. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup ilmu pengetahuan dalam penelitian ini adalah Manajemen Sumber Daya Manusia, Insentif, Beban Kerja serta Kinerja

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh Insentif terhadap Kinerja Pada Karyawan Tetap Pada Bagian Supermarket Chandra Mall Bumi Kedaton Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Pada Karyawan Tetap Pada Bagian Supermarket Chandra Mall Bumi Kedaton Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui pengaruh antara Insentif dan Beban Kerja terhadap Kinerja Pada Karyawan Tetap Pada Bagian Supermarket Chandra Mall Bumi Kedaton Bandar Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Penulis

Hasil dari penelitian untuk menyelesaikan pendidikan saya di jenjang Sarjana dan menambah pengetahuan dan pemahaman peneliti yang berhubungan dengan Pengaruh Insentif dan Beban kerja terhadap Kinerja dan dapat meningkatkan ilmu pengetahuan peneliti, serta melatih diri dalam berpikir logis, sistematis dan ilmiah.

1.5.2 Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan terhadap perusahaan agar dapat memberikan insentif sesuai dengan beban kerja dari masing-masing divisi, serta memberikan insentif tambahan jika ada beberapa karyawan yang melakukan pekerjaan > 12 jam/hari dan memberikan kebijakan kepada karyawan untuk melakukan cuti atau libur dengan alasan dan ketentuan yang jelas.

1.5.3 Bagi Institusi

Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat menambah pembukuan karya ilmiah bagi Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung khususnya tentang Pengaruh Insentif dan Beban Kerja terhadap Kinerja.

1.5.4 Manfaat Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pendukung dan dasar bahan pembandingan untuk penyusun skripsi selanjutnya tentang faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi insentif pada karyawan, khususnya karyawan tetap supermarket.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang terbatas dalam tiap-tiap bab. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan tentang “Pengaruh Insentif Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja

Karyawan Tetap Pada Bagian Supermarket Chandra Mall Bumi Kedaton Bandar Lampung.”

Bab II: Landasan Teori

Berisikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan Manajemen sumber daya manusia, Insentif, Beban Kerja, Kinerja penelitian terdahulu dan kerangka pikir serta hipotesis.

Bab III: Metode Penelitian

Bab ini berisikan tentang jenis dari penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, metode analisis data, serta pengujian hipotesis mengenai Insentif, Beban Kerja dan Kinerja Pada Karyawan Tetap Pada Bagian Supermarket Chandra Mall Bumi Kedaton Bandar Lampung.

Bab IV : Hasil Dan Pembahasan

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang hasil dan pembahasan mengenai Pengaruh Insentif dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pada Karyawan Tetap Pada Bagian Supermarket Chandra Mall Bumi Kedaton Bandar Lampung.

Bab V : Simpulan Dan Saran

Dalam bab ini berisikan simpulan dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca pada umumnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN