

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Pada dasarnya setiap perusahaan yang didirikan mempunyai harapan bahwa kelak di kemudian hari akan mengalami perkembangan yang pesat di dalam lingkup kegiatannya dan menginginkan terciptanya produktivitas kerja yang tinggi. Untuk mewujudkan hal tersebut dibutuhkan beberapa faktor produksi yaitu, tenaga kerja, modal, dan keahlian, dimana keempat faktor tersebut tidak dapat berdiri sendiri, melainkan harus saling mendukung untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Manajemen sumber daya manusia merupakan satu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi. Hal ini disebabkan manajemen sumber daya manusia mengatur tenaga kerja yang ada di dalam organisasi, sehingga terwujud tujuan organisasi dan kepuasan kerja karyawan. Manajemen sumber daya manusia juga dapat menghasilkan kepuasan kerja yang baik dalam sebuah perusahaan dengan cara penilaian, pemberian balas jasa dalam setiap individu anggota organisasi sesuai dengan kemampuan kerjanya.

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 yang lain berpendapat bahwa uang hanyalah salah satu dari banyak kebutuhan yang terpenuhi melalui kerja. Untuk menjamin tercapainya keselarasan

tujuan, pimpinan organisasi bisa memberikan perhatian dengan memberikan kompensasi, karena kompensasi merupakan bagian dari hubungan timbal balik antara organisasi dengan sumber daya manusia.

Tujuan organisasi dapat berupa perbaikan pelayanan pelanggan, pemenuhan permintaan pasar, peningkatan kualitas produk atau jasa, meningkatkan daya saing, dan meningkatkan kepuasan kerja organisasi. Setiap organisasi, tim, atau individu dapat menentukan tujuannya sendiri. Pencapaian tujuan organisasi menunjukkan hasil kerja atau prestasi kerja organisasi dan menunjukkan sebagai kepuasan kerja atau performa organisasi.

Hasil kerja organisasi diperoleh dari serangkaian aktivitas yang dijalankan organisasi. Aktivitas organisasi dapat berupa pengelolaan sumber daya organisasi maupun proses pelaksanaan kerja yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi. Untuk menjamin agar aktivitas tersebut dapat mencapai hasil yang diharapkan, diperlukan upaya manajemen dalam pelaksanaan aktivitasnya. Dengan demikian manajemen kepuasan kerja adalah bagaimana mengelola seluruh kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan.

Handoko (2008: 193) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya.

Untuk dapat melaksanakan tugas dan fungsinya dengan sebaik mungkin maka dibutuhkan kepuasan kerja yang baik dari sehingga terciptanya hasil kerja yang baik juga bagi perusahaan, yang mana salah satu cara untuk meningkatkan

kepuasan kerja karyawan adalah dengan memberikan insentif kerja kepada karyawan khususnya karyawan yang memiliki prestasi.

Salah satu wujud dari perhatian manajemen perusahaan kepada karyawan dapat berupa pemberian insentif yang layak sehingga dapat memotivasi kerja karyawan yang pada akhirnya mempengaruhi prestasi kerja mereka. Pemberian insentif yang layak diharapkan mampu meningkatkan kesejahteraan sekaligus merupakan wujud perlindungan kerja bagi karyawan.

Menurut Hasibuan (2001 : 117) mengemukakan bahwa "Insentif adalah tambahan balas jasa yang diberikan kepada karyawan tertentu yang prestasinya di atas prestasi standar. Insentif ini merupakan alat yang di pergunakan pendukung prinsip adil dalam pemberian kompensasi".

Pemberian insentif merupakan salah satu hal pokok yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Semangat tidaknya karyawan bisa juga disebabkan oleh besar kecilnya insentif yang diterima. Apabila karyawan tidak mendapatkan insentif yang sesuai dengan besarnya pengorbanan dalam bekerja, maka karyawan tersebut cenderung malas bekerja dan tidak bersemangat yang ada akhirnya mereka bekerja semanya tanpa ada motivasi yang tinggi. Dengan adanya pemberian insentif yang tepat serta cara kerja yang baik Sehingga ke depannya, proses kerja organisasi dapat berjalan sesuai tujuan organisasi.

PT.Astra Credit Company Pekanbaru merupakan perusahaan swasta yang bergerak dibidang pembiayaan, terutama dalam kredit kendaraan baru maupun kendaraan bekas dan juga sebagai penyalur dana kepada masyarakat dalam bentuk *leasing*, dengan misi menunjang penjualan produk astra terutama "Automotive"

dan bergerak dibidang Costumer Finance. Diharapkan perusahaan ini dapat menunjang penjualan produk Astra, karena kecenderungan konsumen membeli barang secara kredit karena daya beli masyarakat secara tunai menurun pada masa itu.

Dalam perolehan modal pinjamnya, setelah dari astra group sendiri, PT. Astra Credit Company bergabung di beberapa perusahaan ternama di Indonesia maupun dunia seperti yang dapat dilihat pada di pemilikan saham. Brand “ACC” menaungi 6 perusahaan yaitu PT, Astra Sedaya Finance (ASF), PT.Astra Multi Finance (AMF), PT.Astra Auto Finance (AAF) dll. Hal ini menuntut seluruh karyawan di PT. Astra Credit Company Pekanbaru yang berkualitas, terampil dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugas-tugasnya guna untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Berikut ini jumlah karyawan PT. Astra Credit Company Pekanbaru pada tahun 2012-2016, yaitu :

**Tabel 1.1**

**Jumlah Karyawan PT.Astra Credit Company pada Tahun 2012-2016**

| <b>Tahun</b> | <b>Jumlah Karyawan</b> | <b>Karyawan Bagian Marketing</b> |
|--------------|------------------------|----------------------------------|
| 2012         | 64                     | 20                               |
| 2013         | 62                     | 16                               |
| 2014         | 76                     | 19                               |
| 2015         | 78                     | 21                               |
| 2016         | 80                     | 37                               |

**Sumber: PT.Astra Credit Company**

Dari table 1. diatas, diketahui dari tahun 2012-2016 setiap tahunnya terjadi peningkatan jumlah karyawan dan jumlah karyawan yang menerima insentif

setiap tahunnya juga tidak tetap. Hal ini terjadi karena insentif hanya diberikan apabila karyawan memiliki prestasi kerja dan mencapai target yang telah ditentukan dari perusahaan. Berikut ini dapat dilihat jumlah insentif yang diterima karyawan Bagian Marketing pada PT. Astra Credit Company Pekanbaru :

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Insentif pada PT.Astra Credit Company**

| <b>Achievement</b> | <b>S1</b> | <b>S2</b> | <b>S3</b> |
|--------------------|-----------|-----------|-----------|
| 85% - < 90%        | 434,350   | 665,440   | 828,750   |
| 90% - < 95%        | 459,900   | 725,760   | 1,080,000 |
| 95% - < 100%       | 485,450   | 766,080   | 1,140,000 |
| 100% - <105%       | 730,000   | 1,008,000 | 1,500,000 |
| 105% - < 110%      | 766,500   | 1,058,400 | 1,732,500 |
| 110% - < 115%      | 803,000   | 1,108,800 | 1,815,000 |
| 115% - < 120%      | 839,500   | 1,159,200 | 1,983,750 |
| 120% - < 125%      | 876,000   | 1,209,600 | 2,070,000 |
| 125% - < 130%      | 912,500   | 1,386,000 | 2,250,000 |
| 130% - < 135%      | 949,000   | 1,441,440 | 2,340,000 |
| 135% - < 140%      | 985,500   | 1,496 880 | 2,430,000 |
| 140% - < 145%      | 1,022,000 | 1,552 320 | 2,625,000 |
| 145% - < 150%      | 1,058,500 | 1,607 760 | 2,718,750 |
| 150% - < 155%      | 1,095,000 | 1,663,200 | 3,037,500 |
| 155% - < 160%      | 1,131,500 | 1,874,880 | 3,371,250 |
| 160% - < 165%      | 1,168,000 | 1,936,360 | 3,480,000 |
| 165% - < 170%      | 1,204,500 | 1,995,840 | 3,588,750 |
| 170% - < 175%      | 1,241,000 | 2,056,320 | 3,697,500 |
| 175% - < 180%      | 1,277,500 | 2,116,800 | 3,806,250 |
| 180% - < 185%      | 1,314,000 | 2,177,280 | 4,185,000 |
| 185% - < 190%      | 1,350,500 | 2,331,000 | 4,301,250 |
| 190% - < 195%      | 1,337,000 | 2,394,000 | 4,417,500 |
| 195% - < 200%      | 1,423,500 | 2,457,000 | 4,680,000 |
| 200%               | 1,460,000 | 2,457,000 | 4,800,000 |

**Sumber: PT.Astra Credit Company**

Dari table diatas dapat diketahui bahwa jumlah insentif yang diberikan dipengaruhi oleh persentase pencapaian target yang ditentukan

perusahaan. Insentif ini ada diberikan dalam pembagian 2 jangka waktu yaitu jangka waktu perbulan yang diberikan atas pencapaian target kerja karyawan, sedangkan pemberian insentif dengan jangka waktu pertahun disebutkan sebagai pembagian bagi hasil berdasarkan dari keuntungan perusahaan yang dihitung setiap akhir tahun. Dari pemberian insentif yang diberikan maka pihak perusahaan berharap dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Sistem Pembagian insentif pertahun ini, menggunakan sistem pembagian keuntungan dimana pembagian persentase yang dihasilkan tiap tahun kepada karyawan dan sejumlah keuntungan yang di dapat dari penjualan itulah di bagikan perjabatan misalnya saja keuntungan mencapai 50% maka insentif yang diberikan kepada karyawan perbidang sesuai jabatan dibagi secara merata sejumlah karyawan yang bekerja di PT. Astra Credit Company Pekanbaru. Apabila jabatan yang dipegang oleh seorang karyawan itu tinggi maka insentif yang diterima juga besar sehingga mereka termotivasi dengan adanya insentif ini, maka mereka akan lebih semangat lagi dalam mengolah kepuasan kerja mereka dengan melakukan yang terbaik sehingga mereka bisa bekerja dengan lebih baik lagi.

Meningkatnya jumlah insentif ini juga dapat bergantung pada meningkatnya pula target penjualan produk pada PT. Astra Credit Company Pekanbaru. Semakin tingginya pencapaian target yang ditetapkan perusahaan karena semakin tinggi pula hasil produksi serta penjualan sehingga menuntut karyawan dapat bekerja lebih baik lagi. Permasalahan dalam pencapaian target penjualan ini juga menjadi masalah besar bagi karyawan karena apabila

pencapaian target tidak tercapai maka karyawan tidak memperoleh insentif yang diberikan perusahaan. Permasalahan dalam penelitian ini diketahui yaitu :

1. Semakin tingginya target pekerjaan yang diterapkan perusahaan sehingga tidak semua karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya sesuai target tersebut, sehingga untuk memperoleh kesempatan mendapatkan insentif sangat kecil. Hal ini berdampak pada motivasi kerja karyawan yang menurun.
2. Bagi karyawan marketing yang telah mencapai target yang telah ditetapkan akan tetapi ada permasalahan pada penunggakan pembayaran angsuran dari konsumen maka karyawan tersebut tidak jadi memperoleh insentif. Jadi pencapaian target karyawan juga harus diimbangi dengan kelancaran pembayaran angsuran dari konsumen.

Untuk mengetahui lebih lanjut tentang pengaruh insentif terhadap kepuasan kerja karyawan, sehingga dapat dijadikan dasar pemikiran dalam melakukan upaya untuk meningkatkannya, maka penulis bermaksud melaksanakan penelitian dan kemudian mendeskripsikannya dalam bentuk penulisan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Insentif Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (*Kasus Bagian Marketing*) pada PT. Astra Credit Company Pekanbaru”**.

## 1.2. Perumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya maka penulis dapat merumuskan permasalahan penelitian yakni : **“Apakah insentif berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Bagian Marketing pada PT. Astra Credit Company Pekanbaru”**.

## 1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1.3.1. Tujuan Penelitian

Adapun penelitian ini bertujuan yaitu :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis insentif terhadap kepuasan kerja karyawan Bagian Marketing pada PT. Astra Credit Company Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh insentif terhadap kepuasan kerja karyawan Bagian Marketing pada PT. Astra Credit Company Pekanbaru.

### 1.3.2. Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini berguna untuk :

- a. Bagi pihak perusahaan diharapkan dapat menjadi salah satu bahan masukan atau dijadikan penelitian selanjutnya tentang pentingnya insentif dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan.
- b. Bagi peneliti diharapkan untuk dapat meningkatkan ilmu dalam bidang manajemen sumber daya manusia terutama menyangkut permasalahan insentif dan kepuasan kerja karyawan.

- c. Bagi pihak lain diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi mahasiswa lain yang akan melakukan penelitian dengan permasalahan yang sama dimasa yang akan datang.

#### **1.4. Sistematika Penulisan**

Secara garis besarnya penulisan ini akan dibagi kedalam enam bab, masing-masing akan dirinci dalam sub bab berikut ini:

##### **Bab I : Pendahuluan**

Pada bab ini akan diuraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

##### **Bab II : Telaah Pustaka dan Hipotesis**

Pada bab ini akan diuraikan tentang pengertian insentif, jenis insentif, faktor-faktor yang mempengaruhi insentif, perencanaan insentif, pengertian kepuasan kerja, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, manfaat penilaian kepuasan kerja, pengukuran kepuasan kerja, hipotesis dan variabel penelitian

##### **Bab III : Metode Penelitian**

Pada bab ini akan dijelaskan tentang lokasi penelitian, operasional variabel, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dan analisis data.

##### **Bab IV : Gambaran Umum Perusahaan**

Pada bab ini akan dijelaskan tentang sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi perusahaan, visi dan misi perusahaan serta kegiatan perusahaan.

**Bab V : Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Pada bab ini akan dibahas analisis data tentang insentif, kepuasan kerja pegawai dan pengaruh insentif terhadap kepuasan kerja pegawai.

**Bab VI : Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini akan dijelaskan hasil analisa kesimpulan yang ditarik dalam bentuk kesimpulan dan sekaligus memberikan saran sebagai masukan kepada perusahaan.

