

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era revolusi industri 4.0 saat ini, seluruh perusahaan khususnya di Indonesia sangat membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi baik dan berkualitas tinggi seiring berkembangnya teknologi yang semakin pesat sehingga persaingan industri pun semakin ketat. Banyak tantangan dan kompleksitas kondisi sumber daya manusia yang menjadi perhatian utama salah satunya sebagai penggerak perusahaan dalam bersaing dengan kompetitor lain Perusahaan yang melakukan pelatihan sebelum bekerja dapat mewujudkan sumber daya manusia yang dibutuhkan perusahaan. Selain itu, penilaian kinerja karyawan juga sama-sama memberikan timbal balik antara perusahaan dengan karyawan

Kunci keberhasilan suatu perusahaan tentu saja karena tingginya kualitas kinerja karyawan yang menjadi peluang besar dalam menjalankan kegiatan operasionalnya. Untuk itu, pimpinan perusahaan dituntut untuk dapat meningkatkan kinerja karyawannya. Kinerja yang baik akan ditunjukkan dengan adanya prestasi, sikap karyawan, sigap atas kesediaannya untuk selalu mengejar visi dan misi perusahaan agar tercapai. Semua itu akan bergantung

pada kemampuan, usaha serta kesempatan yang diperoleh karyawan itu sendiri. Hasil kinerja dikembangkan secara maksimal di setiap industri untuk mencapai pengembangan diri setiap karyawan dan juga tujuan organisasi. Di dalam perusahaan, setiap karyawan memiliki kemampuan yang berbeda-beda untuk mengerjakan setiap tugas yang diberikan berdasarkan bagian atau bidangnya masing-masing.

PT Smart Multi Finance Cabang Bekasi I sangat membutuhkan kinerja dari para karyawan untuk membantu kegiatan operasionalnya sehingga perusahaan rutin melakukan penilaian kinerja sesuai waktu yang telah ditentukan. PT Smart Multi Finance Cabang Bekasi I merupakan perusahaan yang memberikan pelayanan pembiayaan seperti kendaraan bermotor, modal kerja hingga multiguna. Seluruh karyawan diharapkan memberikan pelayanan terbaik kepada para *customer* agar tidak ada rasa kekecewaan. Selain itu, para karyawan juga harus bisa menjalin hubungan dengan baik kepada *customer* baru maupun lama. Hal tersebut akan berdampak kepada kinerja mereka. Setelah melakukan penilaian kinerja karyawan, setiap individu akan melakukan evaluasi untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam jangka panjang. Ketika kinerja karyawan yang dimiliki setiap individu selalu meningkat, perusahaan akan mempercayakan kegiatannya kepada karyawan tersebut hingga bisa mendapatkan promosi jabatan yang lebih tinggi. Kemudian PT Smart Multi Finance Cabang Bekasi I juga dapat mencapai tujuannya dengan baik karena kinerja yang dimiliki dan ditunjukkan oleh karyawan mereka sangat baik.

Ketika karyawan melakukan pekerjaan melebihi ketentuan yang ada, mereka berharap agar kinerja mereka meningkat. Berdasarkan prestasi yang dilakukan tersebut, maka perusahaan akan memberikan sebuah penghargaan atau biasa disebut dengan insentif kerja. Insentif kerja sendiri dapat diartikan bahwa seorang karyawan akan diberikan komisi sebagai bentuk penghargaan mereka atas kinerja positifnya. Pemberian insentif kepada karyawan sangat perlu untuk diterapkan seluruh perusahaan karna kontribusi yang dilakukan karyawan terhadap perusahaan sangat maksimal. Hal tersebut menjadi pendorong para karyawan untuk melakukan pekerjaan dengan semangat yang tinggi. Selain itu, karyawan juga akan merasa bahwa usaha maksimal yang telah dilakukan itu sangat dihargai oleh pihak perusahaan.

Bentuk insentif kerja yang diberikan oleh PT Smart Multi Finance Cabang Bekasi I berupa komisi ketika divisi marketing berhasil mencapai target atau melebihi target yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Jadi, divisi marketing telah memberikan pelayanan ataupun penjualan kepada *customer* yang ingin melakukan pembiayaan dalam jumlah yang cukup banyak. Ketika karyawan berhasil menawarkan program khusus dari kantor pusat kepada *customer* yang ingin melakukan gadai atau pembiayaan lainnya dan customer itu tertarik dengan program yang ditawarkan maka karyawan akan diberikan insentif kerja oleh perusahaan. Selain itu, pada bagian divisi *collection*, karyawan yang berhasil melakukan penarikan mobil dan motor kepada

*customer* yang tidak dapat membayar cicilan kredit tersebut akan membuat perusahaan memberikan insentif kerja kepada karyawan yang bersangkutan.

Namun, insentif kerja pada PT. Smart Multi Finance Cabang Bekasi I masih kurang optimal untuk diimplementasikan. Berdasarkan pengamatan dan pengalaman saya selama bekerja pada perusahaan tersebut, perusahaan menahan insentif para karyawan yang telah bekerja maksimal dengan tugas yang lebih dari standar kerja. Insentif kerja para karyawan ditahan hingga pertengahan bulan oleh perusahaan padahal seharusnya bentuk penghargaan tersebut diberikan sesuai dengan tanggal penggajian. Hal tersebut membuat para karyawan merasa kebijakan perusahaan masih kurang optimal sehingga membuat para karyawan kurang semangat juga untuk kejar target meningkatkan kinerja.

Berdasarkan fenomena tersebut dapat dikatakan bahwa insentif kerja sangat berdampak dan mempengaruhi kinerja karyawan di dalam perusahaan. Adanya pengaruh antara insentif kerja dengan kinerja karyawan telah dibuktikan oleh beberapa penelitian terdahulu. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Syam *et al.*, (2022) menegaskan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara insentif kerja terhadap kinerja karyawan. Pernyataan tersebut juga dibuktikan oleh Meilawati *et al.*, (2019) yang menyatakan bahwa insentif kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu, dalam penelitian Putra *et al.*, (2020) juga membuktikan terdapat pengaruh positif signifikan antara insentif kerja terhadap kinerja karyawan.

Faktor dari adanya insentif kerja yang diberikan perusahaan didasari atas dasar seorang karyawan yang berkomitmen untuk bertahan dengan perusahaan tersebut untuk membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Karyawan pada PT Smart Multi Finance Cabang Bekasi I yang selalu memihak perusahaan menunjukkan bahwa mereka memiliki komitmen yang tinggi untuk tetap bekerja. Dengan adanya komitmen dan semangat untuk bekerja sesuai target akan membuat karyawan mendapatkan penghargaan berupa komisi sehingga akan meningkatkan penilaian kinerja kita karena telah berhasil membuat perusahaan semakin berkembang dengan tercapainya tujuan.

Komitmen kerja merupakan sikap dan perilaku seorang karyawan yang siap mengorbankan penuh waktu dan tenaganya kepada perusahaan dalam kurun waktu yang relatif lama. Komitmen dapat dipandang sebagai orientasi nilai terhadap perusahaan yang menunjukkan para karyawan sangat mengutamakan pekerjaan dengan berusaha semaksimal mungkin. Karyawan yang merasa puas selama bekerja karena adanya insentif akan memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan. Hal tersebut ditandai dengan adanya rasa loyalitas yang dimiliki para karyawan terhadap perusahaan. Mereka akan bekerja dengan penuh semangat dan motivasi tanpa adanya rasa ketidakpuasan. Jika karyawan mereka tidak puas maka karyawan tersebut tidak akan bertahan pada lingkungan perusahaan dalam waktu yang lama.

Tentu saja seluruh karyawan yang berada pada PT Smart Multi Finance Cabang Bekasi I sebagian besar merasa puas atas pekerjaan yang mereka

lakukan. Hingga banyak karyawan yang setia dan bertahan untuk bekerja disini dalam waktu yang sudah cukup lama. Para karyawan tersebut memiliki komitmen yang tinggi atas dorongan yang diberikan perusahaan berupa insentif kerja. Namun, beberapa karyawan merasa bahwa rasa komitmen yang dimilikinya berkurang atas beberapa hal yang dialaminya. Salah satunya seperti permasalahan insentif yang ditahan. Hal ini akan sangat berpengaruh terhadap kinerja mereka jika melakukan tugas-tugasnya kurang optimal. Walaupun seharusnya ini menjadi evaluasi juga bagi perusahaan ketika ada karyawan yang semakin lama tingkat komitmen terhadap perusahaan akan semakin menurun.

Berdasarkan fenomena tersebut, komitmen kerja sangat berpengaruh dan berdampak bagi kinerja karyawan. Sehingga sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu seperti Adiantari *et al.*, (2021) menyatakan bahwa komitmen kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Kemudian, Sudarwati *et al.*, (2020) menjelaskan dalam penelitiannya terdapat pengaruh positif signifikan antara komitmen kerja terhadap kinerja karyawan. Namun, pada penelitian yang dilakukan oleh Sistian *et al.*, (2023) menyatakan bahwa tidak adanya pengaruh baik dan signifikan antara komitmen kerja terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut yang membuat penelitian ini sangat menarik untuk dilakukan. Selain itu, Ahmad *et al.*, (2021) menjelaskan bahwa insentif kerja tidak berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen kerja. Ini merupakan hal lainnya yang sangat penting dan menarik untuk dilakukan penelitian dengan

membuktikan apakah akan berpengaruh atau tidak kepada karyawan PT Smart Multi Finance Cabang Bekasi I.

Peneliti mengambil topik ini dikarenakan terdapat beberapa permasalahan yang harus dianalisis jawabannya, khususnya berkaitan dengan insentif yang diberikan oleh PT Smart Multi Finance Cabang Bekasi I masih kurang optimal karena insentif tersebut ditahan dan tidak langsung diberikan kepada para karyawan. Sehingga akan membuat tingkat komitmen karyawan menurun dan berdampak pada kinerja mereka. Selain itu, ada 2 *research gap* pada penelitian terdahulu yang sangat menarik dan perlu untuk diteliti dengan harapan akan menemukan jawaban dalam penelitian ini.

Berdasarkan fenomena - fenomena yang telah diuraikan peneliti tertarik dan memutuskan untuk melakukan penelitian pada karyawan PT Smart Multi Finance Cabang Bekasi I dengan judul **“Peran Insentif Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Kerja Pada PT Smart Multi Finance Cabang Bekasi I”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Insentif Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT Smart Multi Finance Cabang Bekasi I?

2. Apakah Insentif Kerja berpengaruh terhadap Komitmen Kerja pada PT Smart Multi Finance Cabang Bekasi I?
3. Apakah Komitmen Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT Smart Multi Finance Cabang Bekasi I?
4. Apakah Komitmen Kerja mampu memediasi penuh antara Insentif Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Smart Multi Finance Cabang Bekasi I?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh antara Insentif Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Smart Multi Finance Cabang Bekasi I.
2. Untuk menganalisis pengaruh antara Insentif Kerja terhadap Komitmen Kerja pada PT Smart Multi Finance Cabang Bekasi I.
3. Untuk menganalisis pengaruh antara Komitmen Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Smart Multi Finance Cabang Bekasi I.
4. Untuk menganalisis Komitmen Kerja mampu memediasi penuh antara Insentif Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Smart Multi Finance Cabang Bekasi I.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dengan dilakukannya penelitian ini, peneliti berharap adanya manfaat yang didapat dalam penelitian ini dari berbagai pihak adalah:



## 1. Manfaat Teoritis

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat menambah banyak ilmu pengetahuan serta wawasan yang luas khususnya dalam bidang ilmu manajemen sumber daya manusia seperti Insentif Kerja, Kinerja Karyawan dan Komitmen Kerja. Selain itu, diharapkan juga dapat memberikan masukan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan, namun dalam bentuk yang berbeda dan lebih menarik.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan peneliti mendapatkan banyak ilmu dan wawasan yang lebih luas terkait insentif kerja terhadap kinerja karyawan melalui komitmen kerja. Selain itu, peneliti diharapkan akan mengimplementasikan berbagai teori dan ilmu yang telah didapatkan selama proses perkuliahan berlangsung khususnya di bidang sumber daya manusia yang berkaitan dengan insentif kerja, kinerja karyawan dan komitmen kerja.

### b. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan sangat berguna bagi akademik sehingga dapat memperkaya kepustakaan, dijadikan sebagai bahan referensi, serta menyajikan informasi penting mengenai penelitian ini seperti terkait insentif kerja terhadap kinerja karyawan melalui komitmen kerja.

### c. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dilakukan sebagai harapan bagi perusahaan untuk dapat dijadikan bahan pertimbangan dan berbagai masukan bagi perusahaan terkait proses peningkatan kinerja karyawan yang dilakukan dengan adanya suatu komitmen kerja yang dilakukan atas dasar insentif kerja yang diberikan perusahaan sehingga komitmen kerja dan kinerja karyawan dapat membuat para karyawan sangat nyaman dan semangat untuk bekerja dalam lingkungan yang positif.

## 1.5 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih fokus dan terarah, maka peneliti membatasi masalah guna meminimalisir adanya kekeliruan ataupun perluasan pembahasan mengenai pokok masalah yaitu pada insentif kerja, kinerja karyawan, komitmen kerja dan 100 responden pada PT Smart Multi Finance Cabang Bekasi I.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui garis besar dalam penyusunan skripsi, maka penulis membaginya dalam 5 bab sebagaimana berikut ini:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab I Pendahuluan ini peneliti menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

## **BAB II : TELAAH PUSTAKA**

Pada bab ini menjelaskan mengenai teori-teori yang berkaitan dengan insentif kerja, kinerja karyawan serta komitmen kerja karyawan. Selain itu, membahas penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis yang menjelaskan secara ringkas terkait hubungan antara variabel bebas, variabel terikat dan variabel intervening yang akan diteliti.

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan bagaimana peneliti melakukan suatu penelitian ini berdasarkan desain penelitian, tempat dan waktu penelitian, teknik pengambilan data, dan metode analisa data.

## **BAB IV : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini peneliti menjelaskan terkait objek penelitian, hasil olah data, deskripsi data, analisis data, serta hasil dan pembahasan penelitian.

## **BAB V : PENUTUP**

Pada bab terakhir penelitian ini, peneliti menjelaskan tentang kesimpulan dan seluruh hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti serta saran bagi berbagai pihak yang diharapkan dapat bermanfaat.