

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan perusahaan jasa yang semakin pesat membawa dampak timbulnya persaingan usaha yang semakin ketat dalam bidang pelayanan terhadap pelanggan. Kondisi ini menuntut setiap perusahaan untuk memiliki keunggulan kompetitif respon yang cepat tanggap agar dapat bersaing dengan perusahaan yang bergerak dalam bidang sejenis. Keunggulan-keunggulan kompetitif ini dapat diperoleh dengan memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas dan memiliki kinerja yang baik terhadap perusahaan sehingga dapat memberdayakan sumber daya yang dimilikinya secara efektif, efisien dan produktif dan juga karyawan yang memiliki dedikasi tinggi terhadap pekerjaan dan perusahaan.

Perusahaan penyedia jasa internet di Indonesia menggunakan teknologi terkini, yaitu Fiber Optic. Dengan teknologi tersebut menawarkan kecepatan internet yang jauh lebih cepat dibandingkan teknologi yang lama dengan layanan internet dengan kecepatan di atas 50 Mbps. Dengan kecepatan itu, maka konsumen tidak hanya melakukan browsing atau chatting. Namun juga, konsumen akan dapat leluasa menonton film ataupun video. Kendati menawarkan kecepatan internet yang lebih cepat adapula menawarkan harga yang kompetitif dan terjangkau. Dengan melihat bahwa orang Indonesia cukup price sensitive. Dengan menasar segmen hunian, small business seperti startup, dan enterprise. Oleh karena itu, selain melakukan pendekatan Public Relations lewat media adapula harus aktif bergerilya ke berbagai hunian lewat brand activation. Dengan cara mengemas brand activation lewat product demo ke rumah-rumah atau perkantoran

PT. MNC Play Medan merupakan perusahaan jasa penyedia layanan internet berbasis teknologi fiber optic yang didirikan oleh PT. MNC Kabel Mediacom (MKM) yang

merupakan bagian dari GLOBAL MEDIACOM (MNC GROUP). PT. MNC Play Medan mengembangkan teknologi Fiber to The Home (FTTH) yang menghubungkan jaringan sampai ke rumah pelanggan dengan akses kecepatan internet yang tinggi. PT. MNC Play Medan menghadirkan layanan internet berkecepatan tinggi yang menggunakan teknologi 100% fiber optic dalam menghubungkan ke seluruh rumah pelanggan dan area coverage. Koneksi internet yang dimiliki PT. MNC Play Medan ini terdiri dari kecepatan hingga 1000 Mbps pertama di Indonesia sehingga memiliki kemampuan internet yang stabil dan berkapasitas besar. Selain itu, PT. MNC Play Medan juga mempunyai keunggulan dalam kemampuan akses download dan upload data yang simetris 1:1 (www.mncplay.id).

Untuk mendukung tugas dan fungsi yang dimaksud, maka sumber daya manusia pada PT. MNC Play Medan harus memiliki kemampuan yang baik dan dapat mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan yang ada sehingga akan berdampak pada peningkatan kinerja karyawan. Kinerja pada dasarnya adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan beban dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja juga merupakan suatu hasil yang dicapai karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu menurut standar dan kriteria yang telah ditetapkan.

Untuk melihat baik tidaknya kinerja karyawan pada PT. MNC Play Medan, maka peneliti melakukan prasurvei dengan melakukan pengamatan langsung dan melakukan wawancara dengan karyawan PT. MNC Play Medan. Dari hasil prasurvei tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja karyawan sudah dalam kategori baik, akan tetapi ada beberapa permasalahan yang masih harus dibenahi seperti tingkat persaingan jaringan internet yang cukup tinggi, beban kerja yang tidak merata yang menimbulkan ketidak harmonisan dalam hubungan kerja, latar belakang pendidikan dan kecakapan dalam bekerja belum sesuai harapan, masih kurangnya rasa percaya diri pada kemampuan berkomunikasi dalam mendapatkan

konsumen, kurangnya pelayanan kepada konsumen, kedisiplinan dan tanggung jawab kerja, kurangnya kerjasama antar tim dan komunikasi antar divisi.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. MNC Play Medan adalah motivasi. Dimana motivasi merupakan pemberian daya penggerak agar mendorong seseorang untuk bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya dan upayanya untuk mencapai kepuasan dalam bekerja. Rendahnya motivasi akan menyebabkan timbulnya kinerja yang rendah. Kinerja karyawan yang rendah tidaklah mungkin mencapai hasil yang baik apabila tidak ada motivasi, karena motivasi itu sendiri merupakan suatu kebutuhan dalam usaha untuk mencapai tujuan instansi. Sedangkan bagi karyawan yang memiliki motivasi yang tinggi membuat dirinya merasa senang dan memperoleh kepuasan tersendiri dalam pekerjaannya, seorang karyawan akan lebih berusaha untuk mendapatkan hasil yang maksimal dengan semangatnya yang tinggi, serta selalu berusaha mengembangkan tugas dan dirinya.

Hasil penelitian terdahulu dari Agus Marimin (2011) membuat kesimpulan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Surakarta; Ali et al. (2016) membuat kesimpulan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja guru di Mogadishu; Anak Agung et al. (2012), menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Kantor Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Bali; berikutnya hasil penelitian dari Arozi, Yaomul Fahu (2011) membuat kesimpulan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Kereta Api (Persero) DAOP IV Semarang; Rahayu Saputri, Nur Rahmah Andayani, (2018), menyatakan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Departemen Production Di PT Cladtek Bi-Metal Manufacturing Batam; Noviansyah dan Zunaidah (2011) juga menghasilkan penelitian bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT.

Perkebunan Minanga Ogan Baturaja. Sementara itu hasil penelitian dari *Meita Pragiwani et al. (2020)* membuat kesimpulan bahwa motivasi kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Tektonindo Henida Jaya Group.

Selain motivasi kerja karyawan, faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. MNC Play Medan adalah insentif. Pemberian insentif terhadap karyawan adalah sebagai pendorong yang dapat memotivasi karyawan untuk lebih bekerja keras secara efektif. Insentif terkait erat dengan kinerja karyawan. Terdapat timbal balik dua arah antara pemberian insentif dengan kinerja. Insentif diberikan karena adanya kinerja yang baik dan diberikan untuk lebih meningkatkan kinerja lagi di masa mendatang. Insentif juga pada hakekatnya merupakan perangsang yang sifatnya menunjukkan dan membimbing peran pada karyawan ke arah yang dikehendaki perusahaan, maka dengan adanya pemberian insentif sangat diharapkan karyawan akan bekerja lebih giat lagi dan sasaran perusahaan akan tercapai. Pemberian insentif yang tepat akan membuat karyawan merasa dihargai sesuai dengan kemampuan dan kinerja mereka. Insentif dapat juga meningkatkan semangat kerja karyawan sehingga kinerja dapat tercapai dengan optimal. Hasil penelitian terdahulu dari Dian et al. (2021), membuat kesimpulan bahwa insentif berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Kantor Pos Regional X Makassar. Hasil penelitian Zaputri et al (2013), membuat kesimpulan bahwa insentif berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Produksi Cetak PT. Temprina Media Grafika di Surabaya. Santoso (2016) dalam penelitiannya juga menyatakan bahwa insentif berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PG. Madukismo Yogyakarta.

Berdasarkan pada uraian tersebut di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul : **Pengaruh Motivasi dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. MNC Play Medan.**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka beberapa permasalahan dalam penelitian ini diidentifikasi sebagai berikut:

- a. Tingkat persaingan jaringan internet yang cukup tinggi.
- b. Beban kerja yang tidak merata yang menimbulkan ketidak harmonisan dalam hubungan kerja.
- c. Latar belakang pendidikan dan kecakapan dalam bekerja belum sesuai harapan.
- d. Masih kurangnya rasa percaya diri pada kemampuan berkomunikasi dalam mendapatkan konsumen.
- e. Masih kurangnya pelayanan kepada konsumen.
- f. Tingkat kedisiplinan dan tanggung jawab kerja belum sesuai harapan.
- g. Masih kurangnya kerjasama antar tim dan komunikasi antar divisi.

1.3. Batasan dan Rumusan Masalah

1.3.1. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, banyak faktor yang berpengaruh pada variabel kinerja karyawan pada PT. MNC Play Medan, sehingga dalam penelitian ini peneliti membatasi kepada variabel independen yaitu motivasi dan insentif.

1.3.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah diidentifikasi maka peneliti merumuskan masalah yang berkaitan dengan penelitian ini adalah :

- a. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. MNC Play Medan.
- b. Bagaimana pengaruh insentif terhadap kinerja karyawan pada PT. MNC Play Medan
- c. Bagaimana pengaruh motivasi dan insentif terhadap kinerja karyawan pada PT. MNC Play Medan.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. MNC Play Medan.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh insentif terhadap kinerja karyawan pada PT. MNC Play Medan
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi dan insentif terhadap kinerja karyawan pada PT. MNC Play Medan.

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk :

- a. Manfaat Operasional.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi PT. MNC Play Medan dalam menggunakan setiap informasi khususnya yang berhubungan dengan kinerja karyawan.

- b. Manfaat Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan bukti empiris tentang hal-hal yang diteliti, disamping itu melalui penelitian ini dapat memberikan sumbangan konseptual yang konstruktif yang dapat bermanfaat dalam pengembangan ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia.

- c. Bagi para peneliti sebagai sarana untuk melatih berpikir berdasarkan pada ilmu yang diperoleh dibangku kuliah khususnya lingkup manajemen sumber daya manusia dan menerapkannya pada objek yang diteliti.

BAB II

LANDASAN TEORI

1.1. Uraian Teoritis

1.1.1. Kinerja

1.1.1.1. Pengertian Kinerja

Beberapa ahli mendefinisikan kinerja secara berbeda, misalnya Dessler (2012:80) mendefinisikan kinerja sebagai perbandingan antara hasil kerja yang secara nyata dengan standar kerja yang ditetapkan.

Mangkuprawira (2014:87) menjelaskan bahwa kinerja adalah hasil kerja baik secara kuantitas maupun secara kualitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan.

Menurut Rivai (2014:87) kinerja adalah perilaku nyata yang ditampilkan setiap karyawan sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan tersebut sesuai dengan peranannya dalam organisasi.

Sedarmayanti (2014:76) menyatakan kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara ilegal dan tidak melanggar hukum serta sesuai dengan moral dan etika.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli di atas dapat penulis simpulkan bahwa kinerja adalah prestasi kerja seseorang baik secara kualitas dan kuantitas dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan dan diukur dalam periode tertentu. Kinerja merupakan hal penting untuk diperhatikan karena keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sangat bergantung kepada kinerja karyawannya.

Kinerja didalam organisasi sangat bervariasi antara seorang karyawan dengan karyawan lainnya. Variasi kinerja tersebut disebabkan karena kemampuan karyawan yang berbeda-beda sehingga kualitas dan kuantitas kerja yang dihasilkan akan bervariasi pula.

1.1.1.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja memiliki peranan strategis dalam setiap organisasi karena pencapaian tujuan organisasi sangat bergantung kepada kinerja karyawan. Dengan demikian, tuntutan terhadap pemahaman faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan sering menjadi pusat perhatian baik bagi pihak praktisi maupun akademisi.

Beberapa ahli SDM mengemukakan pendapat yang berbeda tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, misalnya Mangkunegara (2013:88) menjelaskan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dapat dikelompokkan atas tiga faktor, yaitu:

1) Faktor individual yang terdiri dari :

- a. Kemampuan atau kecerdasan, adalah tingkat kemampuan, kecerdasan emosional dan kecerdasan intelektual yang dimiliki oleh karyawan dalam melaksanakan tugas.
- b. Latar belakang, adalah latar belakang pendidikan dari masing-masing karyawan.
- c. Demografi, adalah lingkungan tempat kerja karyawan.

2) Faktor psikologis yang terdiri dari :

- a. Persepsi, adalah sebuah proses saat individu mengatur dan menginterpretasikan kesan-kesan sensoris mereka guna memberikan arti bagi lingkungan mereka
- b. Attitude, yaitu sikap terhadap objek tertentu yang dapat merupakan sikap pandangan atau sikap perasaan, tetapi sikap tersebut disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan sikap objek itu. Jadi *attitude* bisa diterjemahkan dengan tepat sebagai sikap dan kesediaan beraksi terhadap suatu hal

- c. Kepuasan kerja, merupakan perbandingan antara harapan dengan kenyataan yang diterima oleh karyawan. Kepuasan kerja dapat terwujud apabila harapan karyawan dapat menjadi kenyataan
- d. *Personality*, merupakan sesuatu yang sifatnya individual, dalam arti tidak seorang pun mempunyai *personality* yang sama
- e. Pembelajaran, *adalah* setiap perubahan perilaku yang relatif permanen, terjadi sebagai hasil dari pengalaman
- f. Motivasi kerja, *adalah* proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuannya

3) Faktor organisasi yang terdiri dari :

- a. Kepemimpinan
- b. Penghargaan
- c. Struktur
- d. Karakteristik pekerjaan.

Robbins (2014:221) menjelaskan bahwa kinerja dalam suatu organisasi dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu :

1) Faktor Individu

Faktor individu merupakan faktor yang ada dalam diri karyawan, misalnya kemampuan fisik, mental, pengetahuan dan keterampilan.

2) Faktor Organisasi

Faktor organisasi merupakan sistem yang dianut oleh organisasi dimana tempat karyawan bekerja, misalnya kepemimpinan, kompensasi, pelatihan, dan tatakelola organisasi (*corporate governance*).

3) Faktor Lingkungan

Lingkungan kerja yang kondusif akan menciptakan suasana kerja yang harmonis, sementara lingkungan kerja yang tidak kondusif akan dapat menyebabkan terjadinya konflik kerja dan bahkan hubungan yang tidak baik yang mengarahkan pada saling mencurigai dan tidak percaya antar pekerja.

1.1.1.3. Karakteristik Kinerja

Menurut Hasibuan (2012:146), karakteristik orang yang memiliki kinerja tinggi adalah sebagai berikut :

- a. Memiliki tanggung jawab yang tinggi.
- b. Tidak takut mengambil dan menanggung resiko.
- c. Mempunyai tujuan yang realistis.
- d. Mempunyai rencana kerja yang menyeluruh serta berjuang untuk merealisasi tujuan tersebut
- e. Memanfaatkan umpan balik yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya.
- f. Mencari sebuah kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

1.1.1.4. Indikator Kinerja

Untuk mengukur kinerja dalam penelitian ini maka peneliti berpedoman pada pendapat Rivai (2014:90) yang menyatakan indikator kinerja karyawan terdiri dari :

1) Orientasi pelayanan

Yaitu sekumpulan sikap dan perilaku yang mempengaruhi kualitas interaksi antara karyawan dengan orang lain.

2) Integritas

Yaitu kesatuan pikiran, ucapan, dan tindakan sesuai norma dan hukum berlaku di perusahaan.

3) Komitmen

Yaitu keyakinan dari karyawan untuk tetap bersama di sebuah organisasi dalam berbagai situasi dan kondisi.

4) Disiplin

Yaitu kemampuan untuk mengendalikan perilaku yang berasal dari dalam diri seseorang menurut peraturan eksternal dan norma yang ada.

5) Kerjasama

Yaitu kegiatan atau usaha yang dilakukan dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan bersama.

6) Kepemimpinan

Yaitu tentang bagaimana mempengaruhi orang lain, bawahan atau pengikut agar mau mencapai tujuan yang diinginkan sang pemimpin.

1.1.2. Motivasi

1.1.2.1. Pengertian Motivasi

Beberapa para ahli mendefinisikan motivasi dengan cara yang berbeda, seperti Rivai (2011:77) mendefinisikan motivasi kerja adalah dorongan upaya dan keinginan yang di dalam diri manusia yang mengaktifkan, memberi daya serta mengarahkan prilakunya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab dalam lingkup pekerjaannya.

Hasibuan (2013:65) menyatakan bahwa motivasi adalah pemberian daya penggerak, yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan

Siagian (2013:76) mendefinisikan motivasi kerja sebagai daya dorong bagi seseorang untuk memberikan kontribusi yang sebesar-besarnya demi keberhasilan organisasi mencapai

tujuannya, dengan pengertian bahwa tercapainya tujuan organisasi berarti tercapai pula tujuan pribadi para anggota organisasi yang bersangkutan.

Dessler (2012:112) mendefinisikan motivasi kerja adalah keadaan dalam diri seseorang yang terdorong oleh keinginan individu untuk melakukan kegiatan tertentu guna mencapai tujuan.

Dari beberapa pendapat tersebut diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa motivasi kerja merupakan dorongan kerja yang timbul pada diri seorang karyawan untuk melakukan pekerjaan atau kegiatan tertentu, sehingga motivasi mempunyai peranan penting dalam organisasi. Motivasi kerja yang tinggi akan mampu memajukan dan mengembangkan organisasi karena karyawan akan melaksanakan tugas sesuai dengan bidangnya atas dasar kesadaran.

1.1.2.2. Teori Motivasi

Pada bagian ini akan dijelaskan beberapa teori motivasi seperti teori kebutuhan, dua faktor, prestasi dan ERG (*Existence, Relatedness dan Growth*)

1) Teori Kebutuhan dari Maslow

Teori Maslow ini sering disebut dengan teori hirarki kebutuhan, karena menyangkut kebutuhan manusia, maka teori ini digunakan untuk menunjukkan kebutuhan seseorang yang harus dipenuhi agar dia termotivasi untuk bekerja. Adapun hirarki kebutuhan Maslow yang dimaksud (Robbins, 2012:133) adalah :

- a. Kebutuhan fisik, yaitu kebutuhan yang diperlukan untuk mempertahankan kelangsungan hidup seseorang, seperti makan, minum, perumahan dan sebagainya.
- b. Kebutuhan keamanan, adalah kebutuhan akan keamanan dari ancaman, merasa aman dari ancaman kecelakaan dan keselamatan dalam bekerja.
- c. Kebutuhan sosial, kebutuhan akan teman, dicintai, dan mencintai serta diterima dalam pergaulan kelompok karyawan dan lingkungannya.

- d. Kebutuhan harga diri, adalah kebutuhan akan penghargaan diri, dari karyawan dan masyarakat sekitarnya.
- e. Kebutuhan aktualisasi diri, adalah kebutuhan aktualisasi diri dengan menggunakan kecakapan, kemampuan, keterampilan, dan potensi optimal untuk mencapai prestasi kerja yang sangat memuaskan atau luar biasa yang sulit dicapai orang lain.

2) Teori Dua Faktor dari Herzberg

Herzberg yang dikutip oleh Hasibuan (2013:112) menyatakan bahwa orang dalam melaksanakan pekerjaannya dipengaruhi oleh dua faktor yang merupakan kebutuhan, yaitu:

a. *Maintenance Factors*

Adalah faktor-faktor pemeliharaan yang berhubungan dengan hakikat manusia yang ingin memperoleh ketenteraman badaniah. Kebutuhan ini menurut Herzberg merupakan kebutuhan yang berlangsung terus-menerus, karena kebutuhan ini akan kembali pada titik nol setelah dipenuhi. Misalnya orang lapar akan makan, kemudian lapar lagi lalu makan lagi.

b. *Motivation factors*

Adalah faktor motivator yang menyangkut kebutuhan psikologis seseorang yaitu perasaan sempurna dalam melakukan pekerjaan. Faktor motivasi ini berhubungan dengan penghargaan terhadap pribadi yang secara langsung berkaitan dengan pekerjaan. Adapun faktor-faktor tersebut dapat dilihat dari prestasi yang dicapai, pengakuan atau rekognisi, pekerjaan itu sendiri, tanggung jawab, dan kemajuan atau peningkatan; misalnya kursi yang empuk, ruangan yang nyaman, penempatan yang tepat dan sebagainya. Teori Herzberg ini melihat ada dua faktor yang mendorong karyawan termotivasi yaitu faktor intrinsik yaitu daya dorong yang timbul dari dalam diri masing-masing orang, dan faktor ekstrinsik yaitu daya dorong yang datang dari luar diri seseorang terutama organisasi tempatnya bekerja.

3) Teori Prestasi dari McClelland

Robbins (200&:143) mengemukakan bahwa teori kebutuhan McClelland berfokus pada tiga hal yaitu prestasi, kekuasaan dan afiliasi. Menurut McClelland, orang mempunyai dorongan kuat untuk berhasil meraih prestasi pribadi. Mereka mempunyai hasrat untuk melakukan sesuatu dengan lebih baik atau lebih efisien daripada yang telah dilakukan sebelumnya, dorongan ini adalah kebutuhan untuk berprestasi. Kebutuhan afiliasi merupakan hasrat untuk disukai orang lain atau diterima baik oleh orang lain. Sedangkan kebutuhan kekuasaan merupakan hasrat untuk dapat menguasai orang lain.

1.1.2.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi

Mangkuprawira (2014:77) menyatakan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi motivasi kerja yaitu :

- a. Gaya kepemimpinan. Kepemimpinan dengan gaya otoriter membuat pekerja menjadi tertekan dan acuh tak acuh dalam bekerja.
- b. Sifat dan Kondisi Individu. Faktor individu sangat menentukan motivasi seseorang dalam bekerja. Individu yang memiliki sifat sulit percaya terhadap orang lain, atau akan cenderung menganggap buruk dari tindakan orang lain (sinisme) cenderung memiliki motivasi kerja yang rendah. Kondisi individu seperti kecerdasan dan kemampuan merupakan faktor penting dalam membentuk motivasi kerja. Individu yang memiliki kecerdasan emosional dan intelektual cenderung selalu memiliki motivasi kerja yang tinggi.
- c. Situasi kerja, lingkungan kerja, jarak tempuh dan fasilitas yang tersedia membangkitkan motivasi, jika persyaratan terpenuhi. Akan tetapi jika persyaratan tersebut tidak diperhatikan dapat menekan motivasi. Orang dapat bekerja dengan baik jika faktor pendukungnya terpenuhi. Sebaliknya, pekerja dapat menjadi stres dalam bekerja jika faktor pendukung yang dia kehendaki tidak tersedia.

Sedangkan Robbins (2011:87) mengemukakan bahwa terdapat 3 (tiga) variabel yang mempengaruhi motivasi seseorang dalam bekerja, yaitu :

a. Sifat-Sifat Individual.

Sifat individual meliputi kepentingan setiap individu, sikap, kebutuhan atau harapan yang berbeda pada setiap individu. Perbedaan-perbedaan tersebut membuat derajat motivasi di dalam diri pekerja menjadi bervariasi satu dengan lainnya. Seorang pekerja yang menginginkan prestasi kerja yang tinggi, misalnya cenderung akan terdorong untuk melakukan pekerjaan yang dapat meningkatkan taraf hidupnya. Sebaliknya, seseorang yang dimotivasi oleh uang akan cenderung memilih pekerjaan yang imbalannya besar.

b. Sifat-Sifat Pekerjaan.

Sifat pekerjaan meliputi tugas-tugas yang harus dilaksanakan, termasuk tanggung jawab yang harus diemban dan kepuasan yang muncul kemudian. Pekerjaan yang banyak membutuhkan tanggung jawab dan bersifat menantang dapat meningkatkan derajat motivasi kerja.

c. Lingkungan Kerja dan Situasi Kerja Karyawan.

Lingkungan kerja yang kurang kondusif akan menyebabkan pekerja merasa stres dalam bekerja. Tingkat stres kerja yang tinggi akan menyebabkan pekerja kurang termotivasi dalam melaksanakan pekerjaannya. Selanjutnya lingkungan kerja yang tidak baik dapat menciptakan suasana saling mencurigai antar karyawan sehingga sesama karyawan akan sulit percaya satu sama lain, atau akan cenderung berpandangan buruk kepada karyawan lain, sehingga tercipta sinisme organisasi.

1.1.2.4. Indikator Motivasi

Menurut Samsuddin (2011:122) motivasi kerja dapat diukur dengan menggunakan tiga dimensi dan indicator :

- a. Kebutuhan prestasi (*Need for Achievement*), yaitu dorongan untuk mengungguli, berprestasi sehubungan dengan seperangkat standar, berusaha keras untuk sukses, dengan indikator target kerja, kualitas kerja, tanggung jawab, dan resiko.
- b. Kebutuhan afiliasi (*Need for Affiliation*), yaitu hasrat untuk hubungan antar pribadi yang ramah dan akrab, dengan indikator komunikasi dan persahabatan.
- c. Kebutuhan kekuasaan (*Need for Power*), yaitu hasrat untuk mempunyai dampak, berpengaruh dan mengendalikan orang lain, dengan indikator pemimpin, duta organisasi dan keteladanan.

1.1.3. Insentif

1.1.3.1. Pengertian Insentif

Suatu perusahaan di dalam menjalankan kegiatannya selalu membutuhkan tenaga kerja (karyawan), oleh karena itu faktor tenaga kerja perlu mendapat perhatian serius. Dengan demikian dalam menggunakan tenaga kerja perlu adanya insentif yang seimbang dengan hasil kerjanya, karena pemberian insentif merupakan perangsang yang diberikan perusahaan kepada tenaga kerja dengan tujuan sebagai pendorong agar para tenaga kerja bekerja lebih giat dan efisien. Insentif dapat dirumuskan sebagai balas jasa yang memadai kepada karyawan yang prestasinya melebihi standar yang telah ditetapkan. Insentif merupakan suatu faktor pendorong bagi karyawan untuk bekerja lebih baik agar kinerja karyawan dapat meningkat. Dari pengertian di atas untuk lebih jelas tentang insentif, dibawah ini ada beberapa ahli manajemen mengemukakan pengertian mengenai insentif. Menurut Hasibuan (2012:117) 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 untuk pendukung prinsip adil dalam pemberian kompensasi.

Mangkunegara (2013:89) mengemukakan bahwa insentif adalah suatu bentuk motivasi yang dinyatakan dalam bentuk uang atas dasar kinerja yang tinggi dan juga merupakan rasa pengakuan dari pihak organisasi terhadap kinerja karyawan dan kontribusi terhadap organisasi (perusahaan).

Begitu pula menurut Samsudin (2013:176) mengemukakan bahwa insentif adalah perangsang yang ditawarkan kepada para karyawan untuk melaksanakan kerja sesuai atau lebih tinggi dari standar-standar yang telah ditetapkan. Insentif pada hakikatnya adalah untuk meningkatkan motivasi karyawan dalam berupaya mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan menawarkan perangsang finansial di atas dan melebihi upah dan gaji dasar.

Sedarmayanti. (2014:131) menyatakan insentif adalah penghargaan atau imbalan yang diberikan untuk memotivasi pekerja atau anggota organisasi agar motivasi dan produktivitas kerjanya tinggi, sifatnya tidak tetap atau sewaktu-waktu.

Jadi menurut pendapat-pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan, bahwa insentif adalah dorongan pada seseorang agar mau bekerja dengan baik dan agar lebih dapat mencapai tingkat kinerja yang lebih tinggi sehingga dapat menambah kemauan kerja dan motivasi seorang karyawan agar terciptanya suatu kinerja yang berkualitas sesuai dengan tujuan perusahaan

1.1.3.2. Faktor yang Mempengaruhi Pemberian Insentif.

Dalam pemberian insentif harus diperhatikan bahwa insentif dapat mempunyai nilai yang berbeda bagi masing-masing individu yang menerimanya. Hal ini disebabkan karena masing-masing individu memiliki kebutuhan, keinginan dan pandangan yang berbeda satu sama lainnya. Oleh karena itu dalam menetapkan suatu kebijakan pemberian imbalan atau insentif terdapat faktor- faktor yang harus dipertimbangkan selain faktor jumlahnya. Menurut

Hasibuan (2012;127) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi insentif adalah sebagai berikut :

a. Penawaran dan Permintaan Tenaga Kerja

Jika pencarian kerja (penawaran) lebih banyak dari pada lowongan pekerjaan (permintaan) maka kompensasi relatif kecil. Sebaliknya jika pencari kerja lebih sedikit dari pada lowongan pekerjaan maka kompensasi relatif semakin besar.

b. Kemampuan dan Kesediaan Perusahaan

Bila kemampuan dan kesediaan perusahaan untuk membayar semakin baik, maka tingkat kompensasi akan semakin besar, tetapi sebaliknya jika kemampuan dan kesediaan perusahaan untuk membayar kurang maka tingkat kompensasi relatif kecil.

c. Serikat Buruh / Organisasi karyawan

Apabila serikat buruhnya kuat dan berpengaruh, maka tingkat kompensasi semakin besar, sebaliknya jika serikat buruh tidak kuat dan kurang berpengaruh, maka tingkat kompensasi relatif kecil.

d. Produktivitas Kerja Karyawan

Jika produktivitas kerja karyawan baik dan tinggi, maka kompensasi akan semakin besar, sebaliknya apabila produktivitas kerjanya buruk serta rendah kompensasinya kecil.

e. Pemerintah dengan Undang-Undang dan Kepres Pemerintah dengan Undang-Undang

Kepres besarnya batas upah/balas jasa minimum. Penetapan pemerintah ini sangat penting supaya pengusaha jangan sewenang-wenang menetapkan besarnya balas jasa bagi karyawan karena pemerintah berkewajiban untuk melindungi masyarakat dari tindakan sewenang-wenang.

f. Biaya Hidup/ cost of living

Bila biaya hidup di daerah itu tinggi maka tingkat kompensasi/upah semakin tinggi. Tetapi sebaliknya karyawan yang biaya hidup di daerah itu rendah, maka tingkat kompensasi/upah relatif kecil.

g. Posisi Jabatan Karyawan

Karyawan yang mempunyai jabatan tinggi maka akan menerima gaji/ kompensasi yang lebih besar. Sebaliknya karyawan yang jabatannya lebih rendah akan memperoleh gaji/ kompensasi yang lebih kecil. Hal ini sangatlah wajar karena seseorang yang mendapatkan kewenangan dan tanggung jawab lebih besar harus mendapatkan gaji/kompensasi yang lebih besar pula.

h. Pendidikan dan Pengalaman Kerja

Jika pendidikan lebih tinggi dan pengalaman kerja lebih lama maka gaji/ balas jasanya akan semakin besar, karena kecakapan dan keterampilannya lebih baik. Sebaliknya karyawan yang berpendidikan rendah dan pengalaman kerja yang kurang maka tingkat gaji/kompensasinya lebih kecil.

i. Kondisi Perekonomian Nasional

Bila kondisi perekonomian sedang maju maka tingkat upah/ kompensasi akan semakin besar, karena akan mendekati full employment. Sebaliknya jika kondisi perekonomian kurang maju (depresi) maka tingkat upah, karena terdapat pengangguran (Disquieted unemployment).

j. Jenis dan Sifat Pekerjaan

Jika jenis dan sifat pekerjaan termasuk sulit/sukar dan mempunyai resiko (finansial, keselamatannya) besar, maka tingkat upah/balas jasanya semakin besar, karena meminta kecakapan serta keahlian untuk mengerjakannya. Tetapi jika jenis dan sifat pekerjaan relatif

mudah dan resikonya (finansial, kecelakannya) kecil, maka tingkat upah/balas jasanya relatif rendah.

Kemudian Marwansyah (2015:237) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi besarnya insentif mencakup dua hal, yaitu :

a. Jabatan atau kedudukan

Seseorang yang menduduki jabatan atau kedudukan lebih tinggi di dalam suatu perusahaan otomatis tanggung jawab dan ruang lingkup kerjanya lebih besar atau sangat berpengaruh bagi roda kegiatan atau usaha suatu perusahaan itu, maka perusahaan dalam memberikan insentif harus melihat seberapa besar tugas dan tanggung jawab yang diemban oleh seorang karyawan yaitu apabila jabatan atau kedudukan karyawan lebih besar atau lebih tinggi maka perusahaan tersebut dalam memberikaan insentif lebih besar dari karyawan yang lainnya;

b. Prestasi kerja

Karyawan yang mempunyai prestasi kerja yang baik atau menonjol akan diberikan insentif yang lebih baik dan lebih besar daripada karyawan yang memiliki prestasi kerja yang kurang atau tidak menonjol. Oleh sebab itu, maka karyawan yang prestasi kerjanya kurang atau tidak menonjol akan lebih giat dan bersemangat dalam melakukan suatu pekerjaan agar organisasi dapat memberikan insentif yang lebih besar dan lebih baik.

1.1.3.3. Indikator Insentif

Adapun beberapa indikator pemberian insentif menurut Hasibuan (2012:122) antara lain sebagai berikut :

1. Kesesuaian kinerja

Sistem insentif dengan cara ini langsung mengaitkan besarnya insentif dengan kinerja yang telah ditunjukkan oleh karyawan yang bersangkutan. Berarti besarnya insentif

tergantung pada banyak sedikitnya hasil yang dicapai dalam waktu kerja karyawan. Cara ini dapat diterapkan apabila hasil kerja diukur secara kuantitatif.

2. Jumlah waktu kerja

Besarnya insentif ditentukan atas dasar lamanya karyawan melaksanakan atau menyelesaikan pekerjaan. Cara perhitungannya bisa menggunakan jam, hari, minggu, ataupun bulan.

3. Senioritas

Sistem insentif ini berdasarkan pada masa kerja atau senioritas karyawan yang bersangkutan dalam suatu perusahaan. Dasar pemikirannya adalah karyawan senior, menunjukannya kesetiaan yang tinggi dari karyawan yang bersangkutan kepada perusahaan dimana mereka bekerja. Semakin senior seorang pekerja semakin tinggi loyalitas pada perusahaan, dan semakin mantap tenangnya dalam berusaha.

4. Keadilan

Dalam sistem insentif bukanlah harus sama rata pandang bulu, tetap harus terkait dengan adanya hubungan antara pengorbanan (input) dengan output. Makin tinggi pengorbanan maka semakin tinggi insentif yang diharapkan, oleh karena itu yang harus dinilai adalah pengorbanan yang diperlukan oleh suatu jabatan.

5. Kelayakan

Setelah keadilan maka insentif juga harus dilihat berdasarkan kelayakannya. Layak pengertiannya jika dibandingkan dengan perusahaan lain yang bergerak pada bidang yang sama.

2.2 Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung permasalahan dalam penelitian ini, peneliti berusaha malacak berbagai literature dan penelitian terdahulu (*prior research*) yang masih relevan terhadap masalah yang menjadi obyek penelitian saat ini. Selain itu yang menjadi syarat mutlak bahwa dalam penelitian ilmiah menolak yang namanya *plagiarisme* atau mencontek secara utuh hasil karya tulisan orang lain. Oleh karena itu, untuk memenuhi kode etik dalam penelitian ilmiah maka sangat diperlukan eksplorasi terhadap penelitian-penelitian terdahulu yang relevan. Tujuannya adalah untuk menegaskan penelitian, posisi penelitian dan sebagai teori pendukung guna menyusun konsep berpikir dalam penelitian. Berdasarkan hasil eksplorasi terhadap penelitian-penelitian terdahulu, peneliti menemukan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini. Adapun beberapa penelitian terdahulu tersebut yaitu :

Tabel 2.1. Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Agus Marimin (2011)	Pengaruh gaya kepemimpinan, motivasi kerja, dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Surakarta	<ul style="list-style-type: none"> - Gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja - Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja - Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja
2	Ali, A.Y.S., Dahie, A.M., dan Ali, A.A. (2016)	Teacher Motivation and Leadership, the Mediating Effect of Job Performance: Survey from Secondary Schools in Mogadishu	<ul style="list-style-type: none"> - Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja - Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja

3	Dian Maharani R, Sudarmi, Hafiz Elfiansyah (2021)	Pengaruh Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Di Kantor Pos Regional X Makassar	Insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja
4	Anak Agung Ngurah Bagus Dhermawan, I Gde Adnyana Sudibya, I Wayan Mudiarta Utama (2012)	Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, Kompetensi, Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan Di Lingkungan Kantor Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Bali	- Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja - Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja - Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja - Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja
5	Arozi, Yaomul Fahru (2011)	Pengaruh Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Kereta Api (Persero) DAOP IV Semarang	- Kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja - Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja
6	Santoso, Fahrul Budi. (2016).	Pengaruh Pemberian Insentif dan Kompetensi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan di PG. Madukismo Yogyakarta. Yogyakarta	- Pemberian insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja - Kompetensi positif dan signifikan terhadap kinerja
7	Meita Pragiwani, Elva Lestari, Moch. Benny Alexandri (2020)	Pengaruh Motivasi, Kompetensi, Disiplin Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada	- Motivasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja - Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja

		Karyawan PT. Tektonindo Henida Jaya Group)	<ul style="list-style-type: none"> - Disiplin berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja - Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja
8	Zaputri, R. A., Rahardjo, K., dan Utami,H. N. (2013)	Pengaruh Insentif Material dan Non Material Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan: Studi pada Karyawan Produksi Cetak PT. Temprina Media Grafika di Surabaya	<ul style="list-style-type: none"> - Insentif material berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja - Insentif non material berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja - Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja

Sumber : Data diolah peneliti, 2024

2.3. Kerangka Konseptual

Suatu intansi atau organisasi merupakan suatu sistem dan harus berkembang, begitu pula dengan karyawannya agar dapat tercapainya tujuan intansi. Dalam setiap organisasi, manusia merupakan faktor penggerak utama dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu tanpa adanya dukungan sumber daya manusia yang dapat bekerja dengan baik maka, intansi akan sulit mencapai sarana yang telah ditetapkan. Dengan adanya kepemimpinan, karakteristik pekerjaan dan pengawasan berguna untuk meningkatkan kinerja karyawan sehingga agar tujuan yang sudah ditentukan dapat tercapai.

Motivasi kerja yang baik dari karyawan maka akan berdampak pada peningkatan kinerja, begitu juga sebaliknya jika karyawan mempunyai motivasi kerja yang rendah, maka kinerjanya juga cenderung rendah. Pendapat ini didukung beberapa penelitian terdahulu yakni

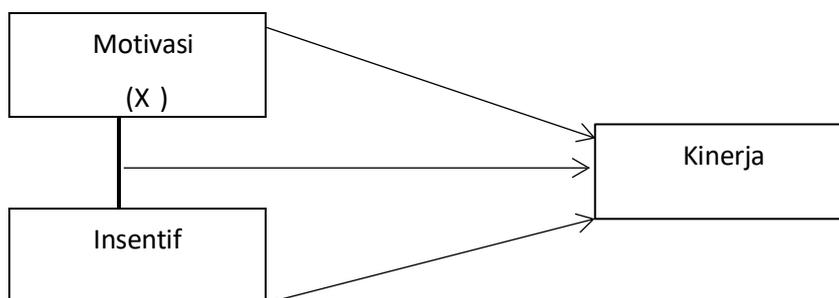
hasil penelitian terdahulu dari Agus Marimin (2011) membuat kesimpulan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Surakarta; Ali et al. (2016) membuat kesimpulan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja guru di Mogadishu; Anak Agung et al. (2012), menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Kantor Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Bali; berikutnya hasil penelitian dari Arozi, Yaomul Fahu (2011) membuat kesimpulan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Kereta Api (Persero) DAOP IV Semarang; Rahayu Saputri, Nur Rahmah Andayani, (2018), menyatakan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Departemen Production Di PT Cladtek Bi-Metal Manufacturing Batam; Noviansyah dan Zunaidah (2011) juga menghasilkan penelitian bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Perkebunan Minanga Ogan Baturaja.

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 semaunya 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. Hasil penelitian terdahulu dari Dian et al. (2021), membuat kesimpulan bahwa insentif berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Kantor Pos Regional X Makassar. Hasil penelitian Zaputri et al (2013), membuat kesimpulan bahwa insentif berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Produksi Cetak PT. Temprina Media Grafika di Surabaya. Santoso (2016) dalam penelitiannya

juga menyatakan bahwa insentif berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PG. Madukismo Yogyakarta

Pada dasarnya masalah kinerja karyawan berkaitan dengan masalah terpenuhi atau tidaknya kebutuhan seseorang. Untuk mendapatkan atau memenuhi kebutuhan tersebut seseorang membutuhkan alat pemuas kebutuhan. Uang, pangkat atau jabatan, kedudukan dan lain sebagainya merupakan contoh dari alat pemuas kebutuhan, dan untuk mendapatkannya, maka mereka harus bekerja. Dengan bekerja, mereka akan dapat balas jasa yang dimaksud adalah kompensasi. Karyawan cenderung berpendapat bahwa besarnya kompensasi yang mereka terima secara tidak langsung merupakan penilaian terhadap kerja mereka oleh organisasi. Apabila mereka beranggapan kompensasi yang mereka terima tidak memadai dengan apa yang mereka lakukan, maka hal tersebut dapat berakibat menurunnya motivasi kerja, yang akhirnya mempengaruhi kinerjanya. Salah satu cara efektif yang dapat merangsang kinerja karyawan adalah dengan pemberian insentif. Pemberian insentif ini dapat memberikan suatu dorongan bagi karyawan untuk bekerja lebih baik lagi dan membuatnya lebih loyal terhadap perusahaan

Berdasarkan pada teori dan studi empiris yang telah diuraikan diatas, maka disini peneliti membuat model kerangka konseptual dalam penelitian ini sebagai berikut.



Gambar 2.1. Kerangka Konseptual

2.4. Hipotesis

Berdasarkan uraian teoritis dan kerangka konseptual serta studi empiris di atas, maka dapat ditarik hipotesis penelitian ini sebagai berikut :

1. Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. MNC Play Medan.
2. Insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. MNC Play Medan.
3. Motivasi dan Insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. MNC Play Medan.