

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam dunia bisnis, masing-masing perusahaan mempunyai sasaran untuk mencapai perkembangan perusahaan. Sasaran ini bisa dicapai dengan membangun dan meningkatkan kinerja lingkungan. Kesuksesan dari tujuan perusahaan dikarenakan oleh berbagai aspek. Diantara berbagai aspek yang terpenting adalah sumber daya manusia atau karyawan, sebab faktor tersebut berperan penting sebagai pelaku yang terlibat secara langsung dari semua tingkat rancangan hingga penilaian yang dapat memberi manfaat, mengatur serta mengurus sumberdaya lainnya yang dimiliki instansi tersebut (Bahri & Chairatun Nisa, 2017:10).

Perusahaan dikatakan berhasil atau maju, tidak hanya dari segi keuntungan perusahaan, tetapi juga beberapa aspek pendukung lainnya, salah satunya yakni kapasitas sumber daya manusia perusahaan. Pentingnya pengelolaan sumber daya manusia yang tepat dan profesional guna terciptanya kesetaraan antara tuntutan kemajuan bisnis perusahaan dan kebutuhan sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan seseorang yang berperan sebagai peserta pada suatu organisasi dan berkedudukan penting pada efektivitas kegiatan internal perusahaan. Untuk mencapai tujuan yang diinginkan guna melaksanakan tugas dengan baik dibutuhkan kinerja karyawan yang profesionalitas.

(Nashir & Riyadi, 2018:4) menjelaskan, kinerja merupakan kapasitas atau mutu suatu kewajiban atau tugas yang dilakukan oleh seseorang atau lebih dalam organisasi ketika melakukan kewajiban/tugas serta fungsi utama. Tugas dan fungsi utama ini berprinsip pada norma, kebijakan dan standar operasi yang ditentukan organisasi. Perusahaan akan maju jika kinerja karyawan tersebut baik, oleh karena itu karyawan harus selalu sesuai aturan dan melakukan kebijakan perusahaan.

Kinerja seorang pegawai umumnya menjadi satu hal penting yang memiliki sifat individual, karena bagi karyawan mempunyai tingkat kemahiran dan keterampilan yang berbeda dalam melaksanakan tugas, maka perusahaan harus memperhatikan kinerja karyawan tersebut. Dalam rangka meningkatkan kapabilitas kinerja karyawan perlu memperhatikan beberapa aspek yang dapat berpengaruh pada mutu pegawai, seperti upaya terus menerus untuk memenuhi kebutuhan keuangan dan non keuangan pegawai dalam memberikan kepuasan kerja kepada pegawai, seperti penyediaan instrumen, cara kerja yang baik dan benar, lingkungan kerja dan taraf yang sesuai. Hal tersebut dilakukan guna membuat karyawan tetap berkomitmen terhadap perusahaan.

Pemberian insentif merupakan salah satu aspek yang berpengaruh pada kapasitas. Insentif merupakan stimulus sebagai dorongan pada karyawan agar bekerja sebaik-baiknya berupa penghasilan yang berbeda dengan gaji atau upah yang dibayar oleh instansi dalam (Febriyani Melisa, 2020:28). Tindakan insentif yang dilakukan oleh perusahaan merupakan salah satu upaya perusahaan dalam peningkatan efektivitas karyawan (April et al., 2018:41). Selain memberikan

insentif yang tepat untuk peningkatan kapasitas karyawan, hal ini juga bertujuan agar karyawan loyal kepada perusahaan dan memperbaiki *turn over* karyawan.

Menurut (Bahri & Chairatun Nisa, 2017:10) motivasi kerja adalah tenaga aktivis yang dipunya atau dikandung oleh setiap orang dalam melaksanakan suatu kegiatan supaya seseorang ingin melakukannya, bekerja dan melakukan suatu kegiatan dengan memakai segala keterampilan dan bakatnya untuk mencapai tujuan yang diinginkan, seperti yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam mencapai semangat kerja yang tinggi maka perlu adanya kepedulian khusus kepada karyawan agar perusahaan dapat terus meraih keuntungan. Sebagian karyawan mengatakan bahwa mereka seringkali tidak punya semangat melakukan pekerjaan dengan baik karena mereka tidak diberi *reward* atau pencapaian di tempat kerja. Hal ini terjadi karena kurangnya bonus atau penghargaan khusus bagi karyawan yang berkinerja lebih baik. Apabila pekerjaan yang dilakukan karyawan tidak memenuhi ketetapan atau terjadi masalah, maka atasan hanya akan menegur dan tidak akan ada hukuman yang tegas seperti pengurangan gaji atau pemberhentian.

Selain motivasi, disiplin juga berpengaruh terhadap kapasitas karyawan. Disiplin kerja adalah perilaku yang paham atau kemauan karyawan agar patuh pada aturan yang ditentukan perusahaan. Karyawan yang punya kedisiplinan kerja yang baik harus dapat mengerjakan dan membereskan tugasnya secara efisien, tepat, dan sesuai waktu. Mematuhi ketertiban dan kelancaran pelaksanaan tugas, termasuk menghindari pelanggaran peraturan.

Pada umumnya perusahaan hanya membutuhkan perstasi kerja atau atau hasil kerja dari karyawannya. Salah satu pendekatan dalam meningkatkan prestasi kerja karyawan atau kinerja karyawan dapat dilakukan melalui kepemimpinan yang handal, tinggi dan terarah. Fenomena yang terjadi di Indonesia yaitu masih banyaknya pimpinan perusahaan yang kurang memperhatikan sistem manajemen kerja dalam organisasinya, sehingga menjadikan kepuasan kerja karyawan tidak optimal dengan menghasilkan hasil kinerja yang rendah sehingga berdampak pada kelancaran produktivitas perusahaan. PT *Sun Life* Syariah Batam termasuk salah satu perusahaan yang berfokus pada pentingnya kapasitas karyawan.

PT *Sun Life* Syariah yang merupakan pionir dalam bagian asuransi syariah yang menyiapkan produk asuransi dan *wealth management* berdasarkan prinsip syariah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. PT *Sun Life* Syariah menyiapkan produk asuransi kepada calon nasabah untuk perlindungan diri dan keluarganya dari bermacam risiko yang tidak pasti dimana kegiatannya berpusat pada supervisor dan agen yang bertugas untuk mencari nasabah. Kinerja para karyawan terutama kinerja para agen ini merupakan ujung tombak pemasaran produk asuransi *Sun Life* Syariah serta maju mundurnya perusahaan ditentukan juga oleh agen ini. Kinerja suatu perusahaan dapat dicermati dan dinilai pada kemampuannya mencapai target nasabah yang sudah ditetapkan. Berikut pencapaian PT *Sun Life* Syariah selama kurun waktu 6 bulan pada tahun 2019 yang dilakukan oleh agen PT *Sun Life* Syariah.

Tabel 1.1 Kinerja Agen PT *Sun Life* Syariah
Bulan Juli-Desember 2020

Bulan	Target (Nasabah)	Pencapaian		Keterangan
		Agen (Nasabah)	Persentase	
Juli	575	500	86%	Tidak tercapai
Agustus	550	500	90%	Tidak masuk
September	525	525	100%	Masuk target
Oktober	530	458	86%	Tidak masuk
Nopember	575	575	100%	Masuk target
Desember	580	581	100%	Masuk target

Sumber: Marketing PT *Sun Life* Syariah Batam (2020)

Berdasarkan data 1.1 pencapaian agen PT *Sun life* Syariah diatas, dapat dilihat bahwa ternyata persoalan perihal pencapaian target oleh biro PT *Sun Life* Syariah terjadi pada bulan Juli hingga oktober 2020 yang jika ditarik nilai rata-rata pencapaian target agen sebesar 94% yang menunjukkan para agen tidak menggapai sasaran yang diinginkan perusahaan yaitu sebanyak 100%. Hal ini menandakan kapasitas agen semakin rendah bahkan tingkat pencapaian agen dalam 3 bulan tersebut tidak mampu mencapai target perusahaan bahkan jauh dari jangkauan target yang telah ditetapkan. Hal tersebut bisa terjadi karena menurut agen *Sun life* tidak optimal dan produktif dalam memberikan insentif kepada para agen yang terbaik dalam mencapai target dikarenakan *Sun Life* Syariah menerapkan strategi memberikan insentif dalam bentuk komisi yang tidak seperti yang diharapkan, sehingga para agen tidak termotivasi untuk bekerja lebih gigih dalam mencari nasabah karena bentuk imbalan yang diberikan tidak sebanding dengan target yang telah mereka tempuh atau capai.

Selain insentif, rendahnya motivasi kerja juga menjadi pemicu rendahnya kinerja karyawan. Hal ini disebabkan karena tidak adanya *reward* dari pimpinan perusahaan untuk supervisor terbaik yang sudah memimpin para agen dalam mencapai target yang ditentukan dan juga tidak memberikan komisi yang sesuai kepada para agen yang terbaik yang telah mencapai target yang ditentukan perusahaan, sehingga hal tersebut menjadi penyebab para supervisor dan agen tidak termotivasi untuk bekerja lebih baik dan giat untuk mencari calon nasabah.

Fenomena lain yang terjadi yaitu dalam hal disiplin kerja, pada PT *Sun Life Syariah* Batam para pemimpin telah berupaya mengatasi kedisiplinan cukup ketat dan melakukan sanksi jika melakukan kesalahan di PT *Sun Life Syariah*, namun hal tersebut masih kurang kesadaran para karyawan untuk mentaati atauran yang sudah ditentukan. Hal ini dibuktikan dengan data tingkat kedisiplinan karyawan sesuai tingkat kehadiran karyawan dalam 6 bulan terakhir, hal ini memperjelas bahwa realisasi disiplin kerja masih sangat rendah dan tingkat kehadiran pegawai tidak selalu 100%.

Tabel 1.2 Absensi PT *Sun Life Syariah*
Bulan Juli-Desember 2020

Bulan	Karyawan	Absensi		Jumlah	Persentase Ketidakhadiran
		Izin	Sakit		
Juli	115	14	4	18	16%
Agustus	115	17	3	20	17%
September	115	22	4	26	23%
Oktober	115	12	7	19	16%
Nopember	115	20	5	25	22%
Desember	115	35	5	40	35%

Sumber: Human Resource (HR) PT *Sun Life Syariah* (2020)

Berdasarkan tabel 1.2 terlihat bahwa tingkat disiplin dilihat dari kedipsilinan kehadiran karyawan pada bulan Juli-Desember 2020 sangat rendah, hal ini terjadi karena sikap sadar karyawan masih kurang dalam menegakkan kedipsilinan, sehingga berkurangnya kinerja karyawan. Maka, perlu adanya peran dari PT *Sun Life* Syariah dalam memperhatikan alasan ketidakhadiran karyawan, karena dengan kedipsilinan akan meningkatkan kinerja karyawan. Sumber daya manusia adalah salah satu aspek pengatur perusahaan. Keberhasilan atau kegagalan sebuah perusahaan memiliki keterikatan pada tata laksana sumber daya manusia yang secara tepat dan sesuai. Perusahaan perlu memahami hal ini saat mencapai dan mewujudkan tujuan perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas dan memperhatikan kondisi yang ada diperusahaan serta dengan melihat kinerja karyawan penulis berkeinginan melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Insentif, Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada *Sun Life* Syariah Batam”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari beberapa uraian yang dikemukakan pada latar belakang, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut :

1. Rendahnya kinerja karyawan yang ditunjukkan dengan persentase pencapaian agen dari target yang telah ditetapkan.
2. Karyawan tidak mendapatkan penghargaan atau prestasi didalam pekerjaannya.
3. Menurunnya tingkat motivasi dapat menurunkan kinerja karyawan.
4. Menurunnya tingkat kehadiran dan disiplin waktu kerja.

1.3 Batasan Masalah

Peneliti melakukan pembatasan masalah untuk memperdalam penelitian, menjadi beberapa poin berikut:

1. Penelitian yang dilakukan hanya berkaitan dengan insentif, motivasi dan disiplin sebagai variabel independen.
2. Objek dalam penelitian ini dilakukan pada *Sun Life* syariah batam.
3. Penetapan responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah para agen yang bekerja di PT *Sun Life* Syariah.

1.4 Rumusan Masalah

Dengan mengacu pada penjelasan diatas, peniliti merumuskan rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah insentif berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada *Sun Life* Syariah Batam?
2. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada *Sun Life* Syariah Batam?
3. Apakah disiplin berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada *Sun Life* Syariah Batam?
4. Apakah insentif, motivasi, dan disiplin berpengaruh secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan pada *Sun Life* Syariah Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Berlandaskan latar belakang serta rumusan masalah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah insentif berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada *Sun Life* Syariah Batam
2. Untuk mengetahui apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada *Sun Life* Syariah Batam
3. Untuk mengetahui apakah disiplin berpengaruh terhadap terhadap kinerja karyawan pada *Sun Life* Syariah Batam
4. Untuk mengetahui apakah insentif, motivasi dan disiplin berpengaruh secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan pada *Sun Life* Syariah Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, maka penulis menjabarkan manfaat penelitian sebagai berikut:

1.6.1 Manfaat Teoritis

1. Penulis mengharapkan penelitian yang dilakukan bisa dimanfaatkan sebagai media pembelajaran dan memperluas ilmu pengetahuan yang memiliki kaitan terhadap pengaruh insentif, motivasi dan disiplin kerja pada kinerja karyawan perusahaan.
2. Penulis mengharapkan penelitian yang dilakukan bisa dimanfaatkan sebagai sumber pustaka yang mampu mendukung berbagai penelitian yang memiliki kaitan terhadap masalah yang diangkat oleh penulis, terutama di Universitas Putera Batam.

1.6.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis yang diperoleh dari berbagai pihak antara lain :

1. Bagi perusahaan

Penelitian yang dihasilkan diharapkan bisa menjadi acuan bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan serta masukan yang disampaikan dapat menjadi bahan evaluasi dalam pengambilan keputusan dan penerapan kebijaksanaan yang tepat untuk peningkatan kapasitas.

2. Bagi Universitas Putera Batam

Dapat menjadi acuan dalam meningkatkan wawasan, terutama pada pengaruh insentif, motivasi dan disiplin kerja mengenai kinerja karyawan.

3. Bagi Peneliti

Penelitian diharapkan bisa menambah masukan dan pengalaman penulis dalam mengaplikasikan atau mempraktekkan ilmu yang diperoleh serta menjadi sumber pustaka yang mampu mendukung berbagai penelitian yang memiliki kaitan terhadap masalah yang diangkat oleh penulis.