

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber Daya Manusia adalah salah satu unsur yang sangat penting dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Tenaga kerja memberi sumbangan berupa tenaga, pikiran, pengalaman, dan keahlian. Hal ini berarti dalam suatu perusahaan faktor tenaga kerja merupakan masalah yang kompleks, sehingga dibutuhkan usaha untuk memelihara dan mengembangkannya agar dapat bekerja sesuai dengan yang diharapkan perusahaan.

Dalam kondisi masyarakat sekarang, seringkali ditemukan beberapa masalah yang menyebabkan banyak perusahaan mengalami kegagalan, baik yang disebabkan oleh ketidakmampuan beradaptasi dengan kemajuan teknologi maupun yang disebabkan oleh kurang baiknya hasil kerja dari sumber daya manusia yang ada pada perusahaan tersebut, padahal harus diakui manusia adalah faktor penting yang turut menentukan keberhasilan suatu perusahaan.

Oleh karena itu, keberhasilan suatu perusahaan sangat ditentukan oleh kegiatan pendayagunaan sumber daya manusia yaitu orang-orang yang menyediakan tenaga, bakat kreativitas dan semangat bagi perusahaan serta memegang peranan penting dalam fungsi operasional perusahaan.

Perusahaan tidak mungkin terlepas dari tenaga kerja manusia, walaupun aktivitas perusahaan itu telah mempunyai modal yang cukup besar dan teknologi modern, sebab bagaimanapun majunya teknologi tanpa ditunjang oleh manusia sebagai sumber dayanya maka tujuan perusahaan tidak akan tercapai. Dengan demikian maka sumber daya manusia sangat penting untuk diberikan arahan dan bimbingan dari manajemen perusahaan pada umumnya dan manajemen sumber daya manusia pada khususnya.

Untuk dapat mengikuti segala perkembangan yang ada dan tercapainya tujuan suatu perusahaan maka perlu adanya suatu motivasi agar karyawan mampu bekerja dengan baik, dan salah satu motivasi itu adalah dengan memenuhi keinginan-keinginan karyawan antara lain: gaji atau upah yang baik, pekerjaan yang aman, suasana kerja yang kondusif, penghargaan terhadap pekerjaan yang dilakukan, pimpinan yang adil dan bijaksana, pengarahannya dan perintah yang wajar, organisasi atau tempat kerja yang dihargai masyarakat atau dengan mengupayakan insentif yang besarnya proporsional dan juga bersifat progresif yang artinya sesuai dengan jenjang karir, karena insentif sangat diperlukan untuk memacu kinerja para karyawan agar selalu berada pada tingkat optimal sesuai kemampuan masing-masing. Dengan menurunnya produktivitas dan semangat kerja karyawan maka insentif perlu ditingkatkan untuk menunjang kinerja karyawan dalam meningkatkan hasil produksi.

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Anwar Prabu Mangkunegara, 2000:67). Rasa tanggung jawab yang tinggi oleh karyawan dari tugas yang mereka emban ini tidak lepas dari standar yang mendasari pemberian insentif yang ditetapkan oleh perusahaan sangat logis dan dapat dicapai oleh karyawan. Inilah penerapan sistem insentif yang efektif sehingga memberikan kesempatan untuk berhasil dalam meraih target yang ditetapkan oleh perusahaan.

PT. BFI Finance Tbk adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang pembiayaan. Perusahaan ini merupakan perusahaan independen yang memiliki cabang diberbagai wilayah, salah satunya di Gorontalo. Perusahaan ini membuka cabang diberbagai tempat dengan harapan dapat memperoleh laba yang lebih besar. Dan untuk memperoleh laba yang besar maka salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan kinerja karyawan perusahaan.

Dalam hal pencapaian program kerja pada PT. BFI Finance Tbk. Cabang Gorontalo khususnya pada divisi marketing dalam kurun 3 tahun dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1.1

## Realisasi Kerja BFI Finance Tbk. Cabang Gorontalo

Tahun 2010,2011,2012

Tahun	Kegiatan	Target (%)	Realisasi (%)
2010	A. Marketer/callcenter		
	1) Membuka jaringan, Promosi, Dapatkan calon konsumen ( <i>new database</i> ).	100	67,18
	2) Follow up calon konsumen ( <i>new database</i> ) melalui telepon, follow up konsumen RO melalui telepon dan visit.	100	81,19
	B. Surveyor		
	1) Melakukan survey atas konsumen mobil/motor.	100	97,67
	2) Negosiasi dengan konsumen hingga funding.	100	83,33
	3) Melakukan proses penagihan sampai dengan 27 hari kerja (khusus untuk produk motor).	100	85,56
Total		100	82,98
2011	A. Marketer/callcenter		
	1) Membuka jaringan, Promosi, Dapatkan calon konsumen ( <i>new database</i> ).	100	99,58

	2) Follow up calon konsumen ( <i>new database</i> ) melalui telepon, follow up konsumen RO melalui telepon dan visit.	100	97,80
	B. Surveyor		
	1) Melakukan survey atas konsumen mobil/motor.	100	83,33
	2) Negosiasi dengan konsumen hingga funding.	100	85,56
	3) Melakukan proses penagihan sampai dengan 27 hari kerja (khusus untuk produk motor)	100	89,37
	Total	100	91,12
2012	A. Marketer/callcenter		
	1) Membuka jaringan, Promosi, Dapatkan calon konsumen ( <i>new database</i> ).	100	80,23
	2) Follow up calon konsumen ( <i>new database</i> ) melalui telepon, follow up konsumen RO melalui telepon dan visit.	100	83,33
	B. Surveyor		
	1) Melakukan survey atas konsumen mobil/motor.	100	60,71
	2) Negosiasi dengan konsumen hingga funding.	100	87,28
	3) Melakukan proses penagihan sampai dengan 27 hari kerja (khusus untuk produk motor).	100	86,63
	Total	100	79,63

Sumber: BFI Finance Tbk Cabang Gorontalo 2013

Berdasarkan data pada kantor BFI Finance Tbk Cabang Gorontalo pada tahun 2011 realisasi dari semua kegiatan mencapai 91,12 % atau naik sebesar 8,14 % dari tahun sebelumnya yakni tahun 2010 sebesar 82,98 %. Kemudian pada tahun 2012 realisasi kegiatannya hanya mencapai 79,63 % atau mengalami penurunan sebesar 11,49 % dari tahun 2011. Kegiatan tersebut tidak mencapai 100 % karena disebabkan oleh berkurangnya konsumen dan menurunnya kinerja karyawan.

Dilihat dari segi kualitas yaitu masih rendahnya hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Hal ini dapat dilihat dari menurunnya tingkat penjualan yang mungkin saja sebagai akibat dari kompetitor-kompetitor baru maupun yang lama yang menawarkan suku bunga yang lebih rendah. Hal ini dapat mengakibatkan karyawan mendapat kesulitan dalam memasarkan produk yang dijual oleh perusahaan dan berdampak pada pemberian insentif serta kinerja pada masing-masing karyawan. Disamping itu pula, Karyawan kurang memperhatikan masalah ketepatan waktu. Contoh : Pelayanan dalam pembayaran angsuran berjalan kurang efektif, hal ini dapat dilihat sering terjadi antrean dari konsumen dalam membayar angsuran, sehingga konsumen harus menunggu lama bahkan sampai menunda-nunda dalam membayar angsuran. Hal ini disebabkan kurangnya perhatian karyawan

dibagian pelayanan dalam hal komputerisasi, sehingga pekerjaannya menjadi tidak efektif dan tepat waktu.

Insentif merupakan salah satu bentuk dari kompensasi financial yang diberikan langsung kepada karyawan yang prestasinya di atas standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Adanya pemberian insentif oleh perusahaan khususnya pada PT. BFI finance Tbk. Gorontalo ini dimaksudkan untuk memotivasi karyawan agar dapat meningkatkan prestasi dan kepuasan kerjanya.

Oleh karena itu, dengan adanya program insentif yang benar-benar menjamin para karyawan dapat mengarahkan potensi yang mereka miliki yaitu mampu bekerja secara profesional. Namun demikian berdasarkan hasil observasi awal di lapangan, pemberian insentif oleh perusahaan nampaknya belum berbanding lurus dengan kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, calon peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul: "*pengaruh pemberian insentif terhadap kinerja karyawan pada PT. BFI Finance Tbk. cabang Gorontalo*".

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dalam penulisan ini calon peneliti ingin membahas tentang hubungan insentif terhadap kinerja karyawan pada PT. BFI Finance Tbk. Cabang Gorontalo, dan oleh karena itu berdasarkan latar belakang permasalahan dan agar pembahasan dan pemecahan masalah tidak

menyimpang, maka calon peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1.2.1 minimnya motivasi kerja karyawan untuk mendapatkan insentif

1.2.2 kurangnya disiplin kerja karyawan dalam menjalankan pekerjaan

1.2.3 Adanya kesulitan bagi karyawan memiliki kemampuan di bawah standar untuk mendapatkan standar pemberian insentif

### **1.3 Rumusan masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah sebagaimana yang telah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah penelitian adalah seberapa besar pengaruh pemberian insentif terhadap kinerja karyawan pada PT. BFI Finance Tbk Cabang Gorontalo ?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan mengadakan penelitian adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh pemberian insentif terhadap kinerja karyawan pada PT. BFI Finance Tbk. Cabang Gorontalo.

### **1.5 manfaat Penelitian**

Sedangkan manfaat yang dapat diambil dari penelitian adalah sebagai berikut:

1.5.1 manfaat teoritis

Untuk memberikan pemahaman bagi calon peneliti dan pihak lainnya terhadap faktor insentif yang mempengaruhi kinerja karyawan.



### 1.5.2. manfaat praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memperoleh masukan-masukan yang positif dalam upaya meningkatkan pemberian insentif karyawan sehingga dapat mempengaruhi kinerja pada masa yang akan datang.