

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi saat ini, baik dalam sektor pemerintahan maupun swasta, terdapat permintaan yang tinggi terhadap sumber daya manusia seperti sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan yang luas dan kemampuan berkualitas, kreatif, dan inovatif (Hinele et al., 2023). Oleh karena itu, perkembangan terhadap kualitas sumber daya manusia di Indonesia sangatlah penting, keberhasilan pelaksanaan kegiatan di suatu perusahaan ditentukan oleh sumber daya manusia sebagai kunci utama. Tuntutan perusahaan untuk memperoleh, mengembangkan, dan mempertahankan sumber daya manusia semakin mendesak, sejalan dengan perubahan dinamika lingkungan (Wirawan & Afani, 2018). Manajemen sumber daya manusia memainkan peran yang utama dalam menjaga keberlanjutan sebuah perusahaan. Seperti yang dikemukakan oleh (Mardiani & Wijayanti, 2021) manajemen sumber daya manusia adalah seni mengarahkan orang lain untuk melaksanakan berbagai tugas yang diperlukan guna mencapai tujuan organisasi, yang pada intinya adalah tidak hanya melaksanakan tugas sendiri. Sumber daya manusia yang berkualitas akan menghasilkan kinerja yang baik, sedangkan sumber daya manusia yang kurang berkualitas akan menghasilkan kinerja yang buruk.

Menurut Mangkunegara dalam (Dzulqarnain, 2021), kinerja merupakan hasil kerja yang mencakup kualitas dan kuantitas yang telah dicapai oleh pegawai atau karyawan dalam melaksanakan tugas mereka sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Aspek kualitas kinerja meliputi kebersihan, kehalusan, dan ketelitian dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan, sedangkan aspek kuantitas melibatkan sejauh mana pegawai atau karyawan menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan kepada mereka. Dampak negatif terhadap perusahaan, seperti kurangnya motivasi, kurangnya pencapaian kerja, dan kurangnya disiplin karyawan, dapat muncul akibat rendahnya tingkat kinerja karyawan. Faktor-faktor seperti kondisi kerja karyawan dalam memenuhi tuntutan perusahaan dan peraturan yang ditetapkan oleh perusahaan perlu diperhatikan, karena faktor-faktor tersebut berkontribusi dalam menciptakan kondisi yang sesuai dengan kebutuhan (Suak et al., 2017).

Dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan, suatu perusahaan perlu fokus kepada komponen pemenuhan kebutuhan karyawan seperti, *reward*. *Reward* adalah Penghargaan diberikan sebagai bentuk pengakuan terhadap prestasi tertentu, baik oleh

individu maupun lembaga, dan biasanya dalam bentuk materi atau ucapan (Pramesti et al., 2019). *Reward* digunakan sebagai salah satu langkah untuk pemenuhan kebutuhan karyawan guna mencapai titik kualitas diri yang terbaik (Sofiati, 2021). Pemberian *reward* pada dasarnya akan menjadi motivasi bagi karyawan untuk meningkatkan keterampilan dan pengembangan pribadi mereka, sehingga peningkatan kinerja akan berdampak positif bagi perusahaan. Penghargaan dalam bentuk manajemen gaji merupakan salah satu bentuk penghargaan yang sangat penting untuk kinerja yang telah dilakukan oleh karyawan dalam periode bulanan atau mingguan (Sofiati, 2021).

Penghargaan yang telah ditentukan oleh perusahaan harus selalu disertai dengan kepatuhan dan pelaksanaan aturan organisasi yang harus diikuti oleh para karyawan (Sofiati, 2021). Seperti *punishment*, *punishment* merupakan akibat negatif atau konsekuensi yang tidak diinginkan yang diberikan oleh atasan sebagai respons terhadap perilaku tertentu yang telah dilakukan (Pramesti et al., 2019). *Punishment* yang tidak efektif seringkali hanya memberikan tekanan jangka pendek pada perilaku yang tidak diinginkan tanpa menghilangkannya sepenuhnya. Sebagai tindakan yang tidak menyenangkan, *punishment* atau sanksi diberikan kepada karyawan dengan tujuan sadar agar mereka tidak mengulanginya. Konsekuensi ini merupakan respon dari atasan terhadap tindakan yang telah diambil. Penggunaan *punishment* yang efektif dapat mempengaruhi perilaku dalam lingkungan organisasi. Oleh karena itu, penting bagi *punishment* untuk diberlakukan secara hati-hati dan obyektif, dengan mempertimbangkan semua aspek yang terkait dengan situasi yang ada (Frimayasa et al., 2021).

Biznet adalah sebuah perusahaan di Indonesia yang berfokus pada infrastruktur digital yang terintegrasi. Perusahaan ini menawarkan berbagai layanan, termasuk Internet, *Data Center*, *Cloud Computing* dan IPTV. Biznet memiliki komitmen untuk membangun infrastruktur modern dengan tujuan mengurangi kesenjangan digital antara Indonesia dengan negara-negara berkembang lainnya. Mereka memiliki dan mengoperasikan jaringan serat optik yang paling canggih serta pusat data terbesar di Indonesia (www.biznetnetworks.com). Provinsi Lampung sendiri memiliki peranan cukup penting dalam pertumbuhan ekonomi di Pulau Sumatra. Sejalan dengan hal tersebut, di tahun 2019 Biznet resmi hadir memberikan layanan teknologi digital terbaiknya di Lampung. Kehadiran Biznet di Provinsi ini juga dibarengi dengan kebutuhan Internet yang semakin tinggi dan diharapkan tidak hanya dapat membantu pertumbuhan ekonomi tapi juga membantu segala aktivitas digital masyarakat Lampung.

Selain itu, Biznet juga menghadirkan layanan Internet yang dapat diakses secara gratis di beberapa fasilitas umum di Lampung termasuk sekolah, rumah sakit, dan area publik lainnya (www.biznetnetworks.com). Berikut adalah tabel observasi penelitian yang peneliti lakukan :

Tabel 1. 1 Tabel Observasi

Tempat	Tanggal observasi	Informasi yang didapat
Biznet Branch Bandar Lampung Rajabasa	2 Mei 2023	Meminta persetujuan apakah diperbolehkan melakukan penelitian pada Biznet Lampung
	14 Juni 2023	Jumlah karyawan dan pembagiannya di Provinsi Lampung
	23 Agustus 2023	Mengantarkan surat permohonan penelitian dan mendapatkan surat balasan permohonan. Serta menanyakan berapa karyawan yang mendapatkan <i>reward</i> dan <i>punishment</i> serta dampaknya.

Sumber : Peneliti, 2023

Menurut wawancara singkat yang penulis lakukan pada salah satu karyawan Biznet di Lampung, Biznet memiliki jumlah karyawan yang tersebar di Lampung diantaranya :

Tabel 1. 2 Jumlah Karyawan Biznet Lampung

No.	Kota/Kabupaten	Bagian	Jumlah
1	Bandar Lampung (Rawa Laut)	Area Kordinator	6
		Admin	2
		Supervisor	1
		Teknisi	10
		Ob dan Security	1 dan 2
2	Bandar Lampung (Rajabasa)	Area Kordinator	4
		Admin	2
		Supervisor	1
		Teknisi	4
		Ob dan Security	1 dan 2
3	Bandar Lampung (Tanjung Seneng)	Area Kordinator	4
		Admin	2
		Supervisor	1
		Teknisi	4
		Ob dan Security	1 dan 2
4	Bandar Lampung (Campang Raya)	Area Kordinator	4
		Admin	1
		Supervisor	1
		Teknisi	4
		Werehouse	4
5	Metro (Hadimulyo)	Area Kordinator	4
		Admin	2
		Supervisor	1
		Teknisi	3
		Ob dan Security	1 dan 2
6	Bandar Jaya	Area Kordinator	2
		Admin	2
		Supervisor	1

		Teknisi	3
		Ob dan Security	1 dan 2
7	Tulang Bawang (Banjar)	Area Kordinator	2
		Admin	2
		Supervisor	1
		Teknisi	3
		Ob dan Security	1 dan 2
Total			99

Sumber : Salah satu karyawan Biznet Lampung, 2023

Dari tabel diatas terdapat data jumlah karyawan Biznet di Lampung sebanyak 99 orang yang terbagi dari berbagai posisi seperti Area Kordinator, Admin, Supervisor, Teknisi, *Security*, *Office Boy* dan *Werehouse*.

Terdapat beberapa informasi yang penulis dapat dari salah satu karyawan yang bekerja di Biznet Lampung yang pertama, terkait dengan *reward*, penulis mendapati bahwa sekitar 75% dari total karyawan telah mendapatkan berbagai bentuk *reward* atas kinerja mereka. *Reward* ini meliputi bonus finansial dan insentif khusus lainnya. Hasil ini menunjukkan bahwa penggunaan *reward* telah menjadi metode yang efektif dalam meningkatkan kinerja karyawan di Biznet Lampung. Para karyawan yang menerima *reward* cenderung lebih termotivasi, berdedikasi, dan berusaha untuk mencapai target mereka. Kedua, terkait dengan *punishment*, sekitar 40% dari total karyawan pernah mengalami *punishment* dalam bentuk teguran atau peringatan terkait pelanggaran kode etik perusahaan atau kinerja yang kurang memuaskan. *Punishment* ini biasanya diberikan setelah proses evaluasi kinerja dan merupakan upaya untuk meningkatkan akuntabilitas dan disiplin di antara karyawan. Namun, pengaruh dari *punishment* ini terlihat bervariasi. Beberapa karyawan mengambilnya sebagai tantangan untuk memperbaiki kinerja mereka,

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa *reward* cenderung memiliki dampak positif yang lebih besar terhadap kinerja karyawan di Biznet Lampung, sementara *punishment* dapat menjadi alat yang efektif untuk memperbaiki perilaku karyawan, meskipun efeknya mungkin bervariasi antar individu. Oleh karena itu, manajemen perlu menjaga keseimbangan yang tepat antara *reward* dan *punishment* sebagai bagian dari strategi motivasi dan manajemen karyawan.

Dalam penelitian terdahulu yang menjelaskan tentang pengaruh *reward* dan *punishment* terhadap kinerja memang sudah banyak dilakukan, namun saat ini, terdapat kekurangan informasi yang cukup spesifik mengenai pengaruh *reward* dan *punishment* terhadap kinerja karyawan di Biznet Lampung. Penelitian sebelumnya yang telah dilakukan belum secara khusus fokus pada karyawan Biznet Lampung atau belum memberikan gambaran yang cukup komprehensif tentang konteks perusahaan tersebut. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang lebih mendalam dan terperinci untuk memahami secara lebih jelas bagaimana *reward* dan *punishment* yang diterapkan di Biznet Lampung dapat benar-benar memengaruhi motivasi dan kinerja karyawan dengan efektif. Penelitian yang lebih mendalam ini dapat melibatkan pengumpulan data yang lebih spesifik dari karyawan Biznet Lampung. Selain melibatkan karyawan Biznet Lampung secara langsung, penelitian yang lebih mendalam juga dapat memperdalam pemahaman tentang konteks perusahaan tersebut. Hal ini meliputi mempelajari budaya organisasi, struktur kerja, nilai-nilai perusahaan, dan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi hubungan antara *reward*, *punishment*, dan kinerja karyawan di Biznet Lampung. Dengan melakukan penelitian yang lebih mendalam dan terperinci mengenai pengaruh *reward* dan *punishment* terhadap kinerja karyawan di Biznet Lampung, kita dapat memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam konteks perusahaan tersebut. Temuan penelitian ini dapat memberikan panduan yang berharga bagi manajemen Biznet Lampung dalam merancang kebijakan *reward* dan *punishment* yang efektif, meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan, serta menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif.

Dalam penelitian oleh (Fachri Fajar Ramadhan dkk, 2021), hasil penelitian menunjukkan bahwa *reward* dan *punishment* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini memberikan bukti kuat tentang pentingnya penerapan *reward* dan *punishment* dalam meningkatkan kinerja karyawan. Sebaliknya, penelitian yang dilakukan oleh (Suak et al., 2017) di Sutanraja Hotel Amurang menunjukkan hasil yang berbeda. Dalam penelitian ini, *reward* dan *punishment* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil ini menggambarkan bahwa efek *reward* dan *punishment* mungkin bervariasi tergantung pada konteks dan lingkungan kerja yang berbeda. Untuk itu penting bagi penulis untuk dapat melakukan penelitian tentang pengaruh *reward* dan *punishment* terhadap kinerja di Biznet Lampung.

Alasan penulis memilih objek pada Biznet Lampung karena akan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang pengaruh *reward* (penghargaan) dan *punishment*

(hukuman) dal konteks industri teknologi informasi, di mana elemen-elemen tersebut memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja karyawan, selain itu Biznet Lampung juga memiliki karyawan dengan latar belakang pendidikan, pengalaman, dan peran yang beragam, melibatkan karyawan dari Biznet Lampung dalam penelitian ini dapat memberikan variasi yang lebih luas dalam data dan hasil penelitian ini memungkinkan peneliti untuk memahami pengaruh *reward* dan *punishment* terhadap kinerja di antara kelompok karyawan yang berbeda.

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Reward* dan *Punishment* terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Supra Primatama Nusantara (Biznet Lampung)”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh *reward* terhadap kinerja karyawan pada Biznet Lampung?
2. Apakah terdapat pengaruh *punishment* terhadap kinerja karyawan pada Biznet Lampung?
3. Apakah terdapat pengaruh *reward* dan *punishment* terhadap kinerja karyawan pada Biznet Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari penelitian bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh dari *reward* terhadap kinerja karyawan pada Biznet Lampung
2. Untuk mengetahui pengaruh *punishment* terhadap kinerja karyawan pada Biznet Lampung
3. Untuk mengetahui pengaruh *reward* dan *punishment* terhadap kinerja karyawan pada Biznet Lampung

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi penelitian masa depan yang relevan, dengan tujuan agar penelitian yang dilakukan di masa depan dapat lebih berguna dan mengatasi kelemahan yang ada dalam penelitian ini.

2. Bagi Praktisi

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai pengaruh *Reward* dan *Punishment* terhadap Kinerja Karyawan Biznet Lampung, sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan dan menjadikan referensi dalam keputusan menerapkan sistem kerja.