

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia bisnis yang semakin meningkat mendorong semakin tinggi pula tingkat persaingan dalam bidang usaha, tidak terkecuali dalam sector jasa. Seiring dengan perkembangan tersebut, masalah yang di alami perusahaan semakin kompleks karena perusahaan akan menghadapi lebih banyak pesaing, namun perusahaan di tuntutan untuk dapat memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan standar yang telah ditentukan perusahaan yang diharapkan melalui peningkatan kualitas pelayanan sumber daya manusia (SDM). SDM yang maksimal terhadap konsumen sangat diperlukan dalam menjaga dan meningkatkan kualitas perusahaan. Mengingat pentingnya sumber daya manusia yang mencakup peran ,pengelolaan,serta pendayagunaan karyawan, perusahaan harus memenuhi beberapa kriteria melalui penerapan konsep dan teknik manajemen sumber daya manusia yang tepat, salah satunya melalui reward dan punishment.

Reward dan Punishment sangat penting dalam memotivasi kinerja karyawan, karena melalui reward dan punishment karyawan akan menjadi lebih berkualitas dan bertanggung jawab dengan tugas yang diberikan. Reward dan Punishment adalah dua kata yang bertolak belakang akan tetapi, ke dua hal tersebut saling berkaitan, keduanya memacu karyawan untuk meningkatkan kualitas kerja. Reward dan Punishment sangat erat hubungannya dengan pemberian motivasi karyawan.

Pengelolaan sumber daya manusia dapat diartikan sebagai upaya penerapan manajemen sumber daya manusia yang bertalian dengan kebijakan

prosedural dan praktek bagaimana mengelola atau mengatur karyawan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Tujuan manajemen sumber daya manusia, yaitu memastikan organisasi memiliki pegawai yang berkualitas, bermotivasi positif dengan kualitas kinerja tinggi, serta dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai untuk menghadapi perubahan yang dapat memenuhi kebutuhan pegawainya. Mengelola dan mengatur pegawai menjadi tuntutan dan tantangan tersendiri dalam sebuah perusahaan guna melahirkan pegawai yang profesional dan memiliki kinerja yang tinggi terhadap perusahaan (Kasmir dan Jakfar, 2004:252).

Terbentuknya profesionalisme dan kinerja yang baik dari seorang pegawai tak terlepas dari bagaimana suatu perusahaan mampu mengelola serta memberikan penghargaan terhadap pegawai yang dimiliki. Oleh sebab itu, kualitas sumber daya manusia merupakan suatu gambaran terhadap perlakuan yang diberikan perusahaan kepada pegawainya, baik secara langsung maupun tidak langsung.

PT Angkasa Pura I (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di sektor perhubungan yang bergerak dalam bidang pengelolaan dan perusahaan kebandarudaraan, serta pelayanan jasa navigasi penerbangan. Tugas pokoknya adalah pengelolaan dan perusahaan Bandar Udara Kemayoran Jakarta yang saat itu merupakan satu-satunya bandar udara internasional yang melayani penerbangan dari dan ke luar negeri selain penerbangan domestik. Karyawan perusahaan ini diuntut untuk mengelola kebandarudaraan di setiap kawasan nya. Karyawan harus melakukan pembenahan untuk memperbaiki segala kekurangan baik dari sumber daya manusia, teknologi dan pelayanan nya. Dengan kinerja karyawan yang semakin baik dan meningkat ,

maka pelayanan yang mereka berikan terhadap Bandar udara dan para penumpang pesawat pun semakin baik. Tujuan penerapan reward dan punishment tersebut adalah untuk mendorong karyawan bergerak aktif dan banyak memberikan pembaruan dan perubahan yang lebih baik lagi terhadap perusahaan .

PT. Angkasa Pura 1 (Persero) merupakan perusahaan yang melayani kebandarudaraan, dari hasil pra penelitian ditemukan bahwa karyawan di bandara tersebut kurang maksimal dalam melayani konsumen. Menurunnya kinerja karyawan seperti ini tentunya sangat berpengaruh terhadap pelayanan terhadap konsumen. Secara visual masih terdapat karyawan yang kurang ramah dalam melayani konsumen, terkadang informasi yang di berikan kurang dapat dipahami oleh konsumen, beberapa karyawan terlihat memainkan gadget saat jam kerja berlangsung.

Keadaan dari PT. Angkasa Pura 1 (Persero) tersebut data dijadikan acuan untuk mengadakan perbaikan atau bahkan meningkatkan kinerja para karyawan bagi pihak manajemen agar dapat lebih baik lagi memotivasi karyawan agar bekerja lebih baik lagi sehingga konsumen akan lebih puas dalam menerima pelayanan dari karyawan PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Semarang.

Berdasarkan fenomena tersebut maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Reward dan Punishment terhadap motivasi kerja serta dampaknya terhadap kinerja PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Semarang”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang masalah, maka dapat di rumuskan sebuah masalah yang akan di bahas dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh reward terhadap motivasi karyawan PT Angkasa Pura Persero Semarang?
2. Bagaimana pengaruh punishment terhadap motivasi karyawan PT Angkasa Pura 1 Persero Semarang?
3. Bagaimana pengaruh reward terhadap kinerja karyawan PT Angkasa Pura 1 Semarang?
4. Bagaimana pengaruh punishment terhadap kinerja karyawan PT Angkasa Pura 1 Semarang?
5. Apakah ada pengaruh dari motivasi kerja karyawan terhadap kinerja karyawan PT Angkasa Pura 1 Persero Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis pengaruh Reward terhadap motivasi karyawan
2. Menganalisis pengaruh Punishment terhadap motivasi karyawan
3. Menganalisis pengaruh reward terhadap kinerja karyawan
4. Menganalisis pengaruh punishment terhadap kinerja karyawan
5. Menganalisis pengaruh dari motivasi terhadap kinerja karyawan

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini :

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan konseptual bagi civitas akademika dan dapat menjadi referensi mengenai pengaruh pengaruh Reward and Punishment dan Motivasi kerja terhadap Kinerja Karyawan.

2. penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan kajian penelitian-penelitian selanjutnya terutama yang berkaitan dengan kinerja karyawan
3. Penelitian ini diharapkan dapat membantu manajemen sebuah organisasi atau perusahaan dalam mempertimbangkan kebijakan yang dapat diterapkan untuk karyawan di perusahaan.