

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada masa sekarang perkembangan bisnis sangat pesat, semakin banyak perusahaan bermunculan. Hal ini menyebabkan persaingan dalam dunia bisnis menjadi sangat ketat dan kompetitif. Untuk dapat bertahan dalam persaingan bisnis saat ini tentu tidak mudah. Perusahaan harus semaksimal mungkin menjadi lebih baik lagi agar dapat lebih unggul dari pesaingnya. Salah satu caranya dengan mengoptimalkan dan mengelola sumber daya manusia yang dimiliki sehingga menghasilkan sumber daya manusia yang memadai, handal dan berkompeten.

Karyawan sebagai sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting dalam perusahaan, karena dapat memberikan kontribusi yang tidak ternilai untuk perusahaan. Tidak dapat dipungkiri bahwa keberhasilan dan keberlangsungan hidup perusahaan sangat bergantung pada sumber daya manusia yang ada didalamnya. Oleh karena itu semua perusahaan ingin mempunyai karyawan dengan kinerja yang baik. Terlebih lagi di kondisi persaingan seperti sekarang ini pastinya perusahaan akan sangat membutuhkan karyawan yang berkinerja tinggi dan berkontribusi positif. Faktanya dilapangan banyak sekali perusahaan yang terpaksa gulung tikar karena tidak mampu mempertahankan bisnisnya, dan faktor terbesarnya disebabkan rendahnya kualitas kinerja karyawannya.

Objek yang akan diteliti dalam penelitian ini merupakan salah satu perusahaan yang berhasil mempertahankan eksistensinya ditengah persaingan bisnis yang ketat ini. Perusahaan itu bernama koperasi Arsa. Koperasi simpan pinjam ini berada di Jl. Sunan Giri No 37 Gresik. Koperasi Giri Arta Sentosa atau biasa disebut Arsa ini merupakan salah satu pemain utama dalam bisnis pinjaman dan pembiayaan usaha mikro kecil dan menengah di Jawa Timur dengan pengalaman selama lebih dari 10 tahun dan telah memiliki banyak cabang yang tersebar di beberapa wilayah Jawa Timur. Koperasi Arsa telah berdiri sejak tahun 2000. Keberhasilan koperasi Arsa dalam mempertahankan bisnisnya hingga sekarang tidak terlepas dari peran kinerja karyawannya. Oleh karena itu perusahaan perlu memperhatikan hal-hal yang dapat mempengaruhi kinerja karyawannya, termasuk insentif dan komunikasi.

Insentif menurut Handoko dalam Widhiana (2017) merupakan perangsang yang ditawarkan kepada karyawan untuk melaksanakan kerja sesuai atau lebih tinggi dari standar yang telah ditetapkan. Insentif sangat diperlukan untuk memacu kinerja para karyawan agar selalu berada pada tingkat tertinggi atau optimal sesuai kemampuan masing-masing. Pemberian insentif harus disesuaikan dengan beban kerja dan besarnya pengorbanan karyawan dalam bekerja, agar karyawan tidak malas atau bekerja semaunya yang dapat membuat kinerja karyawan menurun.

Beberapa bulan kemarin terjadi perubahan sistem insentif yang diterapkan oleh koperasi Arsa. Koperasi Arsa menerapkan aturan insentif yang baru. Jumlah insentif berkurang dari sebelumnya, dan hanya diberikan

kepada collector jika berhasil mendapatkan pelunasan dari nasabah lama yang bermasalah. Jika tidak berhasil maka insentif tidak akan diberikan. Padahal untuk handle nasabah lama yang bermasalah butuh effort yang besar. Sedangkan insentif untuk marketing diberikan apabila telah berhasil mencapai target dalam mendapatkan nasabah baik nasabah baru maupun lama. Namun masalahnya jumlah insentif yang diberikan juga berkurang dari sebelumnya padahal wilayah kerja marketing semakin diperluas dan otomatis beban kerjanya juga bertambah.

Selain insentif hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan adalah komunikasi. Komunikasi menurut Effendy (Diana dan Shahnaz, 2020) adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu, mengubah sikap, pendapat, atau perilaku baik secara lisan ataupun melalui media. Perusahaan perlu memperhatikan komunikasi diantara karyawannya untuk menjaga hubungan antar karyawan, dan mengupayakan agar karyawannya melakukan komunikasi yang baik di dalam dan di luar perusahaan. Dengan adanya komunikasi yang baik perusahaan berharap dapat meminimalisir konflik, dapat tercipta hubungan harmonis dalam perusahaan sehingga karyawan menjadi nyaman dan fokus bekerja, akibatnya kinerja pun akan meningkat.

Komunikasi dengan sesama rekan kerja di koperasi Arsa belum terjalin baik. Banyak collector yang mengambil wilayah maupun nasabah collector lain tanpa izin dan melemparkan tanggung jawabnya ke collector lain ketika berhalangan dalam tugasnya tanpa meminta tolong atau menginformasikan

sebelumnya. Marketing pun demikian, banyak marketing yang mengambil nasabah marketing lain tanpa izin terlebih dahulu. Hal seperti itu bisa menjadi penyebab konflik dan rasa tidak nyaman dalam bekerja sehingga kinerja yang dihasilkan menurun.

Menurut Hasibuan (Willy dan Rasmansyah, 2014) kinerja secara umum merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Kinerja dalam perusahaan merupakan faktor yang harus diperhatikan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan. Tidak semua karyawan memiliki kinerja yang bagus, masih ada karyawan yang memiliki kinerja yang tidak sesuai dengan harapan perusahaan. Kinerja karyawan koperasi Giri Arta Sentosa beberapa bulan ini mengalami penurunan. Rendahnya kinerja karyawan koperasi Arsa ditunjukkan dari data di bawah ini :

Tabel 1.1
Target dan Pencapaian Collector

No	Bulan	Total Target Collector Perbulan	Total Pencapaian Collector Perbulan
1	September	800.000.000	835.000.000
2	Oktober	800.000.000	880.000.000
3	November	800.000.000	777.000.000
4	Desember	800.000.000	715.000.000
5	Januari	800.000.000	650.000.000

Sumber : Data Perusahaan KSP Arsa

Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa pencapaian collector koperasi Giri Arta Sentosa dari bulan September 2021 hingga Januari 2022 cenderung mengalami penurunan selama 3 bulan terakhir. Permasalahan yang terjadi berdasarkan data diatas adalah terjadinya penurunan pencapaian collector

selama 3 bulan berturut-turut dari bulan November, Desember, Januari dan semakin jauh dari target yang telah ditetapkan perusahaan setiap bulannya. Dari data diatas menunjukkan kinerja karyawan sedang dalam keadaan yang tidak baik. Penurunan kinerja diduga terjadi karena karyawan merasa kurang bersemangat akibat penerapan sistem insentif baru yang tidak adil dan tidak sesuai dengan beban kerja karyawan. Komunikasi diantara rekan kerja juga belum cukup baik dan terkesan menjadi rival sehingga tidak nyaman dalam bekerja juga bisa menjadi penyebab menurunnya kinerja.

Koperasi Giri Arta Sentosa perlu lebih memperhatikan kembali terkait sistem insentif yang harus disesuaikan dengan beban kerja karyawannya, dan harus lebih memperhatikan proses komunikasi yang terjalin diantara karyawannya serta mulai membangun komunikasi yang baik agar menjadi rekan kerja yang solid, menyenangkan dan jauh dari konflik sehingga tidak terjadi penurunan kinerja.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul “Pengaruh Insentif dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Koperasi Giri Arta Sentosa Gresik”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis merumuskan suatu permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah insentif secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan koperasi Giri Arta Sentosa Gresik?

2. Apakah komunikasi secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan koperasi Giri Arta Sentosa Gresik?
3. Apakah insentif dan komunikasi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan koperasi Giri Arta Sentosa Gresik?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Menentukan ada atau tidaknya pengaruh insentif secara parsial terhadap kinerja karyawan koperasi Giri Arta Sentosa Gresik
2. Menentukan ada atau tidaknya pengaruh komunikasi secara parsial terhadap kinerja karyawan koperasi Giri Arta Sentosa Gresik
3. Menentukan ada atau tidaknya pengaruh insentif dan komunikasi secara simultan terhadap kinerja karyawan koperasi Giri Arta Sentosa Gresik

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi berbagai pihak, sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Secara Teoritis :

Penelitian ini dapat menjadi wadah penerapan dan pengembangan teori yang di dapat dalam perkuliahan untuk diimplementasikan dalam dunia usaha.

1.4.2 Manfaat Secara Praktis :

1. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian sejenis selanjutnya.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan serta bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam memperbaiki sistem insentif dan komunikasi untuk meningkatkan kinerja karyawan.

3. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat menambah wawasan masyarakat mengenai insentif dan komunikasi terhadap kinerja karyawan.