

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan internet telah mempermudah konsumen dalam membeli berbagai macam barang, baik melalui gerai fisik maupun platform *e-commerce*. Lokasi strategis dan kemudahan akses melalui website *e-commerce* menjadi faktor utama dalam keputusan pembelian, tidak hanya untuk kebutuhan pokok, tetapi juga untuk barang-barang interior rumah. Setelah pandemi COVID-19, pola belanja masyarakat mengalami perubahan signifikan, dengan dua metode utama yang digunakan yaitu belanja konvensional (dengan mengunjungi toko) dan belanja *online* atau dalam jejaring, di mana pengiriman barang dilakukan langsung ke rumah konsumen oleh kurir (Thoriq, 2021).

Bisnis *retail* adalah penjualan barang secara eceran pada beberapa macam tempat seperti kios, pasar, *department store* dan lain-lain (termasuk penjualan *delivery service*) umumnya untuk dipergunakan langsung oleh pembeli yang bersangkutan. Format *retail* ini muncul dan berkembang seiring perkembangan perekonomian, teknologi, dan gaya hidup masyarakat yang membuat masyarakat menuntut kenyamanan yang lebih dalam berbelanja (Martinus, 2011). *Retail* merupakan mata rantai yang penting dalam proses distribusi barang dan merupakan mata rantai terakhir dalam suatu proses distribusi. Melalui *retail*, suatu produk dapat bertemu langsung dengan penggunaannya. (Soliha, 2008).

Semakin berkembangnya industri bisnis *retail* tentu disusul dengan perbaikan kondisi sumber daya manusia (SDM) yang semakin meningkat. Naiknya kualitas pelayanan di bidang jasa diperlukan untuk iklim bisnis yang semakin

kompetitif dengan banyak pesaing. Pentingnya kemampuan manusia terutama karyawan dalam bekerja dalam perusahaan bisa dipicu oleh adanya pemberian *reward* dan *punishment*. Adanya *reward* dan *punishment* membuat karyawan menjadi lebih bertanggung jawab dan berkualitas dengan tugas yang diberikan (Pramesti, Sambul, Rumawas, 2019).

Menurut (Kamsir, 2004), *reward* adalah ganjaran, hadiah, penghargaan atau imbalan yang bertujuan agar seseorang menjadi lebih giat lagi usahanya untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja yang telah dicapai. Sedangkan *punishment* adalah suatu konsekuensi yang tidak diinginkan yang diberikan oleh atasan atas suatu perilaku tertentu yang telah dilakukan.

Karyawan sendiri adalah penggerak utama dalam suatu perusahaan sehingga pemberian bonus akan menjadi cara yang efektif untuk meningkatkan hasil kerja. Adanya pemberian *reward* adalah suatu cara perusahaan untuk menghargai karyawan yang sudah bekerja sebaik mungkin demi hasil maksimal untuk kedua belah pihak. Pada sisi lain, tentunya *punishment* atau hukuman tidak sembarang diberikan, namun terbukti efektif untuk mengendalikan kinerja karyawan agar perusahaan dapat bekerja dengan baik.

Reward dan *punishment* adalah pengembangan konsep sumber daya manusia, ditujukan untuk memotivasi seseorang untuk melakukan kebaikan dan meningkatkan prestasinya. Kedua metode ini sudah sering digunakan dalam dunia kerja dan dalam dunia pendidikan (Mangkunegara, 2015). Selain itu *reward* dan *punishment* akan membuat sesama karyawan saling menghargai hak dan kewajiban sehingga tercipta suasana kerja yang kondusif. Harapannya, karyawan akan memaksimalkan kemampuan terbaiknya dan mendisiplinkan diri, membuat hasil

kerja efektif dan termotivasi dalam melaksanakan tugas untuk perusahaan (Nugroho, 2015).

Reward dan *punishment* diterapkan di salah satu bisnis *retail furniture* (mebel) di kota Yogyakarta bernama DM Mebel dan berkembang pesat seiring dengan adanya pemasaran *online* lewat berbagai sosial media. DM Mebel sudah ada sejak tahun 2001 sebagai toko furnitur fungsional modern yang berkomitmen untuk pengalaman belanja mebel yang mudah, *up-to-date* dan mudah diakses di seluruh Indonesia. Hal ini membuat penulis ingin mengetahui lebih lanjut mengenai adanya *reward* dan *punishment* di perusahaan tersebut.

Untuk meningkatkan kinerja karyawan, ada baiknya DM Mebel memberikan *reward* sebagai bentuk apresiasi karyawan yang bekerja dengan baik dan *punishment* sebagai bentuk peringatan kepada karyawan yang melanggar aturan perusahaan. Persaingan antar perusahaan *furniture* untuk mengisi interior rumah semakin ketat sehingga pebisnis dituntut untuk memiliki strategi dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan, yaitu di DM Mebel.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada CEO dan *General Manager* DM Mebel, didapatkan bahwa untuk 65 karyawan, *reward* yang telah dilakukan oleh perusahaan adalah pemberian bonus bulanan berdasarkan *performance* dan divisi kerja karyawan yang mencapai omzet tertentu. Selain bonus bulanan, yang wajib diberikan adalah THR atau Tunjangan Hari Raya. Adanya bonus tahunan diberikan berdasarkan omzet total dari perusahaan yang dihitung di akhir tahun. Pujian secara lisan sudah diberikan oleh CEO, para manajer hingga ke tahap *leader*, menyebabkan rendahnya tingkat *turnover* atau pergantian karyawan yang hanya 10-15% per tahun.

Selain bonus, perusahaan DM Mebel menerapkan *reward* 3 hari ke kantor dan 3 hari bekerja dari rumah. Menurut IDN *Media Research Institute* (2022), generasi Z atau Gen Z (kelahiran tahun 1997-2012) adalah populasi usia terbesar dengan 27,94% dari populasi total atau sekitar 74.93 juta manusia. Hal ini membuat DM Mebel mempertimbangkan peraturan yaitu bekerja dari rumah atau *Work From Home* (WFH) selama masing-masing 3 hari kerja (Rabu, Kamis, Sabtu) dan *Work From Office* (WFO). Perusahaan melakukan evaluasi internal dan menilai cara ini lebih efektif untuk diberlakukan sehingga kualitas kerja karyawan naik dan tidak melakukan banyak perjalanan yang menyita energi (*commuting*) sehingga hasil kerja karyawan lebih baik.

Punishment yang sudah dilaksanakan di DM Mebel melalui beberapa proses, yaitu teguran lisan, konseling, dan memberikan Surat Peringatan (SP) secara bertahap sesuai dengan tingkat kesalahan karyawan. *Leader* dan *Human Resource Department* (HRD) akan berdiskusi untuk menentukan sanksi bagi karyawan. Perusahaan baru akan memberikan SP 1 jika karyawan melakukan kesalahan berulang dan *leader* sudah melalui proses menegur secara lisan dan konseling. Jika kasus masih berulang atau karyawan melakukan kesalahan berat maka perusahaan akan memberikan SP 2 dan dikenai sanksi administrasi. Kesalahan berat dan berulang-ulang yang dilakukan karyawan akan membuat perusahaan dengan terpaksa menerbitkan SP 3, adanya surat pengunduran diri dari karyawan, tanpa pemecatan dan tanpa pesangon.

Penelitian yang dilakukan (Suparmi & Septiawan, 2019) mengatakan bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *reward* dengan kinerja karyawan. Hasil lainnya yaitu secara parsial terdapat pengaruh

positif signifikan *punishment* terhadap kinerja karyawan PT Dunia Setia Sandang Asli IV Ungaran. Sejalan dengan penelitian tersebut, penelitian berjudul “Pengaruh *Reward* dan *Punishment* terhadap Kinerja Karyawan di SMA Islam Al-Azhar Kelapa Gading Jakarta” (2020) yang berdasarkan hasil uji hipotesis (uji T) menyatakan *reward* dan *punishment* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan sebesar 73%.

Hasil penelitian (Rahmat & Wahyu, 2023) berjudul “Pengaruh *Reward* dan *Punishment* terhadap Kinerja Karyawan pada PT Midi Utama Indonesia Tbk Branch Makassar *Department Area Operation*” menunjukkan bahwa *reward* dan *punishment* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan baik secara parsial maupun simultan.

Berlatar belakang adanya masalah terkait *reward* dan *punishment*, serta mengacu pada hasil penelitian terdahulu memotivasi penulis untuk mengkaji lebih lanjut mengenai topik ini. Penulis ingin meneliti dampak dari pemberian *reward* dan *punishment* terhadap kinerja karyawan di DM Mebel. Judul yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah **“Pengaruh *Reward* dan *Punishment* sebagai Pemicu Kinerja Karyawan pada DM Mebel Yogyakarta (*Retail Furniture*)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dibahas, ada tiga rumusan masalah yang menarik untuk diteliti, yaitu:

1. Bagaimana pengaruh pemberian *reward* terhadap kinerja karyawan DM Mebel Yogyakarta?
2. Bagaimana pengaruh pemberian *punishment* terhadap kinerja karyawan DM Mebel Yogyakarta?
3. Bagaimana pengaruh *reward* dan *punishment* secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan DM Mebel Yogyakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut, yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh pemberian *reward* terhadap kinerja karyawan DM Mebel Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh pemberian *punishment* terhadap kinerja karyawan DM Mebel Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pemberian *reward* dan *punishment* terhadap kinerja karyawan di DM Mebel Yogyakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara langsung maupun tidak langsung bagi pihak-pihak yang berkepentingan, seperti yang dijabarkan sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan kajian ilmu manajemen bisnis, terutama tentang kompensasi

berbasis kinerja yang berfokus pada pengaruh pemberian *reward* dan *punishment* terhadap kinerja karyawan.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat menambah referensi dan pengetahuan peneliti tentang kompensasi berbasis kinerja khususnya mengenai pengaruh pemberian *reward* dan *punishment* terhadap kinerja karyawan.

b. Bagi DM Mebel Yogyakarta

Penelitian ini dapat menjadi bahan masukan untuk mengevaluasi karyawan dalam bekerja dengan pemberian *reward* dan *punishment*.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi civitas akademika lain dengan menjadikannya sebagai sumber informasi dan bahan rujukan penelitian selanjutnya agar bisa dikembangkan untuk meningkatkan kualitas penelitian.