

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam menuju era globalisasi, pertumbuhan ilmu pengetahuan dan teknologi berkembang sangat pesat, demikian juga dengan perkembangan dan pertumbuhan ekonomi yang berlangsung dengan cepat. Dunia usaha di Indonesia kian hari kian mendapat tantangan serta kendala menghadapi berbagai situasi persaingan. Agar dapat tetap bersaing dalam dunia usaha, perusahaan harus mampu memotivasi para karyawannya untuk lebih giat dan bersemangat dalam bekerja sehingga produktivitas kerja karyawan yang tinggi secara lebih efektif dan efisien dapat tercapai.

Untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan tersebut, wajar jika masalah-masalah yang menyangkut tentang karyawan mendapat penanganan dan pemikiran yang sungguh-sungguh karena jika tidak masa depan perusahaan akan terganggu.

Salah satu usaha meningkatkan produktivitas kerja karyawan pada perusahaan adalah dengan memberikan fasilitas keuangan yang memadai yaitu imbalan. Imbalan tersebut biasanya berbentuk gaji/upah. Hal tersebut memberikan pengaruh yang besar terhadap tingkat kepuasan kerja, motivasi dan hasil kerja. Perusahaan perlu mempertimbangkan standar kehidupan normal yang memungkinkan karyawan bekerja dengan penuh motivasi.

Motivasi karyawan ditingkatkan dengan pemberian gaji/upah yang sesuai dengan standar kehidupan. Selain imbalan dalam bentuk gaji/upah yang memadai,

para karyawan juga perlu diberi imbalan dalam bentuk lain yang dapat menjadi pendorong bagi mereka untuk lebih produktif lagi.

Imbalan lain tersebut adalah sistem insentif yang menjadi bagian dari sistem imbalan yang berlaku bagi karyawan. Insentif adalah penghargaan/ganjaran yang diberikan untuk memotivasi para pekerja agar produktivitas kerjanya tinggi. Insentif juga merupakan suatu rangsangan yang diberikan dengan tujuan mendorong seseorang untuk bertindak. Pemberian insentif tersebut diberikan oleh perusahaan dengan mempertimbangkan kepentingan perusahaan dan karyawan. Dengan kata lain, diberikannya insentif tersebut mampu meningkatkan prestasi kerja karyawan dan memberikan perusahaan keuntungan yang optimal.

Namun dalam hal pemberian insentif, suatu perusahaan perlu mengetahui terlebih dahulu kebutuhan para karyawannya. Apabila karyawan merasa kebutuhannya dapat terpenuhi dengan baik, maka mereka akan termotivasi untuk lebih giat bekerja sehingga produktivitas kerjanya juga akan meningkat. Dan hal itu akan berpengaruh baik pula bagi perusahaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Berdasarkan hal tersebut di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai sejauh mana insentif dapat mempengaruhi produktivitas kerjakaryawan dengan judul : ***“Hubungan Pemberian Insentif Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Call Center Pada PT. Kopindosat Tbk, Jakarta”***

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka masalah yang akan diteliti yang menjadi identifikasi masalah adalah :

“Bagaimanakah hubungan pemberian insentif terhadap produktivitas kerja karyawan *call centre* pada PT. KOPINDOSAT Tbk, JAKARTA?”

C. Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan diadakan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana pemberian insentif bagi karyawan *call centre* pada PT. KOPINDOSAT Tbk, JAKARTA.
2. Untuk mengetahui produktivitas kerja karyawan *call center* PT. KOPINDOSAT Tbk, JAKARTA.
3. Untuk mengetahui hubungan pemberian insentif terhadap produktivitas kerja karyawan *call centre* pada PT. KOPINDOSAT Tbk, JAKARTA.

D. Pembatasan Masalah

Penulis perlu membatasi masalah dengan memfokuskan pemberian insentif pada karyawan PT. Kopindosat dan pemberian insentif tersebut ditujukan pada karyawan bagian *call center* PT. Kopindosat Tbk, Jakarta.

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan berguna dan bermanfaat bagi :

1. Bagi penulis :

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan berpikir tentang masalah yang berhubungan dengan insentif terhadap produktivitas kerja karyawan.

2. Bagi perusahaan :

Sebagai bahan masukan bagi pihak manajemen yang bermanfaat dalam pelaksanaan program insentif yang dilakukan oleh beberapa perusahaan dan khususnya pada PT. KOPINDOSAT Tbk, JAKARTA terhadap produktivitas kerja karyawan.

3. Bagi pembaca :

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan tentang pentingnya program insentif terhadap produktivitas kerja karyawan dan penelitian lebih lanjut.