

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sistem terdiri dari beberapa subsistem yang saling berkaitan, mulai dari subsistem yang terbesar hingga subsistem yang terkecil. Masing-masing subsistem saling berinteraksi satu sama lain. Setiap subsistem memiliki tujuan yang berbeda-beda. Namun, tujuan tersebut memiliki sasaran yang sama, dan masing-masing subsistem juga terdapat peran yang berbeda, namun, peran tersebut difungsikan dalam struktur yang sama.

Suatu organisasi maupun lembaga dalam kegiatannya selalu berhubungan dengan system. Dengan adanya system tersebut, suatu organisasi maupun lembaga dapat berjalan dengan baik. Menurut Anatol Rapoport sistem adalah suatu kumpulan kesatuan dan perangkat hubungan satu sama lain.¹ Sistem menghubungkan segala bagian yang ada di suatu organisasi maupun lembaga, karena saling ketergantungan dan saling membutuhkan satu sama lainnya. Tujuannya agar semua kegiatan maupun pekerjaan yang dilakukan berjalan efektif demi pencapaian tujuan tertentu dari sebuah organisasi maupun lembaga.

Sistem tidak bisa lepas dari pelaku sistem, yaitu manusia itu sendiri. Tenaga kerja/manusia jika dikaitkan dengan peranan atau

¹ Febriani, 2012, "*Pengertian Sistem*", (online) diakses pada tanggal 13 April 2013 dari <http://www.idafazz.com/pengertian-sistem.php>

pendapatannya dapat digolongkan atas pengusaha dan karyawan, manajer dan buruh. Suatu perusahaan atau lembaga juga saling tergantung dengan pegawai maupun karyawan. Karyawan memiliki andil yang besar dalam pencapaian tujuan tersebut. Pendapatan yang sepadan dengan nilai pekerjaan yang dilakukan juga sangat penting bagi penunjang semangat kerja karyawan. Karyawan tidak hanya bekerja di waktu yang telah ditentukan ataupun jenis pekerjaan yang sesuai standar harinya. Namun, terkadang ada pekerjaan yang mengharuskan mereka untuk melembur dan bekerja lebih keras lagi dibandingkan biasanya.

Pekerjaan yang sesuai dengan jam kerja dan hari kerja karyawan yaitu *normal*. Pekerjaan tambahan yang membutuhkan tenaga karyawan juga perlu dilakukan agar pekerjaan cepat selesai. Karyawan diharuskan untuk melembur dan bekerja melebihi target setiap harinya. Hal penting yang harus dilakukan oleh perusahaan maupun lembaga adalah memberikan suatu stimulus yang sepadan dengan pekerjaan yang telah mereka lakukan dengan maksud memberikan suatu penghargaan yang sepadan pula kepada karyawannya.

Reward dan *punishment* merupakan salah satu cara memotivasi individu atau orang yang dipimpin dalam sebuah organisasi atau individu. Salah satu sisi dari bentuk *reward* dan *punishment* adalah kompensasi bagi karyawan untuk menerimanya dan merupakan kewajiban bagi organisasi atau individu atas kerja yang telah dilakukan. Dengan demikian dengan suatu kebijakan tertentu kebijakan *reward* dan *punishment* akan dapat

menjadi pendorong usaha bagi individu untuk mencapai prestasinya yang terbaik sesuai dengan tujuan yang diharapkan. *Reward* dan *punishment* menjadi bagian penting untuk perlu dipahami agar dapat memberikan hasil yang semakin meningkat bagi usaha organisasi.²

Dari sini peneliti akan fokus pada sistem *reward* dan sistem *punishment* seperti apa yang diterapkan di SMP Al-Hikmah Surabaya. Penghargaan (*reward*) yang seperti apa, ada berapa bentuk penghargaan, kriteria pegawai yang bagaimana yang bisa mendapatkan penghargaan, apa manfaat adanya penghargaan bagi pegawai, uang apa yang digunakan untuk memberi penghargaan kepada pegawai, serta siapa yang berhak memberi penghargaan kepada pegawai. Secara langsung atau tidak langsung *reward* (penghargaan) pasti memiliki pengaruh bagi para pegawai. Yang kebanyakan pengaruhnya itu adalah hal yang positif.

Begitu juga dengan sistem *punishment*, peneliti sangat ingin mengetahui sistem *punishment* yang seperti apa yang diterapkan. Termasuk didalamnya yaitu apa saja bentuk dari *punishment* yang telah diciptakan, kriteria yang bagaimana yang bisa mendapatkan *punishment*, serta siapa yang berhak memberi *punishment* kepada pegawai di SMP Al-Hikmah Surabaya. *Punishment* pasti sangat berpengaruh bagi para pegawai, maka dari itu peneliti sangat ingin mengetahuinya. Karena *punishment* itu bisa menjadikan kedisiplinan.

² Safrudin Agus Nursalim, "*Reward dan Punishment*", diakses pada tanggal 06 Mei 2013 (<http://www.scribd.com/doc/46292466/Reward-and-Punishment-Dalam-Kepemimpinan>)

Dari pengamatan peneliti mengetahui beberapa hal yang peneliti menilai hal itu adalah sebuah penghargaan di SMP Al-Hikmah Surabaya. Seperti guru yang teladan atau berprestasi akan mendapatkan hadiah umroh. Hadiah itu diberikan atas dasar prestasi. Sedangkan penghargaan yang diberikan berdasarkan lamanya masa jabatan sekitar 15 tahun sampai 20 tahun adalah penghargaan berupa uang perumahan. Serta yang masa jabatannya sudah 10 tahun pun ada penghargaan tertentu. Yakni berupa penghargaan gaji pokok tiga kali lipat besar nominalnya.

Adanya penghargaan atau hadiah tersebut pastinya memiliki beberapa tujuan dan maksud. Misalnya memiliki tujuan agar pegawai yang mendapatkan penghargaan tersebut bisa merasa senang dan termotivasi untuk lebih baik lagi, serta bermaksud untuk kedepannya agar lebih berprestasi atau teladan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang masalah tersebut dapat diambil suatu rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem *reward* di SMP Al-Hikmah Surabaya?
2. Bagaimana sistem *punishment* di SMP Al-Hikmah Surabaya?
3. Bagaimana dampak system *reward* dan *punishment* terhadap kinerja pegawai di SMP Al-Hikmah Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan sistem *reward* di SMP Al-Hikmah Surabaya.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan sistem *punishment* di SMP Al-Hikmah Surabaya.
3. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan dampak system *reward* dan *punishment* terhadap kinerja pegawai di SMP Al-Hikmah Surabaya.

D. Manfaat Penelitian

Menambah pengalaman dan pengetahuan bagi peneliti serta memperkaya khasanah ilmu pengetahuan yang juga dapat bermanfaat bagi generasi yang akan datang. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menambah bahan bacaan atau referensi umum bagi fakultas dakwah khususnya bagi jurusan manajemen dakwah sebagai bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya yang akan dilakukan mahasiswa jurusan manajemen dakwah. Diharapkan bisa dijadikan suatu masukan bagi SMP Al-Hikmah Surabaya untuk meningkatkan kualitas produk dengan mengelola konflik dengan baik, demi mencapai tujuan usaha.

E. Definisi Konsep

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam menginterpretasikan maksud judul penelitian ini, maka peneliti perlu memberikan definisi konsep terlebih dahulu terhadap makna kata atau istilah yang terangkai dalam kalimat dari judul tersebut. Adapun definisi konsep yang dimaksud dalam penelitian ini adalah :

1. Pengertian Sistem

Sistem adalah rangkaian-rangkaian dari subsistem untuk menghasilkan suatu tujuan. Sistem juga diartikan sekelompok bagian-bagian (alat) yang bekerja bersama-sama untuk melakukan suatu maksud.³ Atau sistem merupakan suatu kegiatan yang telah ditentukan caranya biasanya dilakukan berulang untuk melaksanakan serangkaian aktivitas. Dalam konteks sistem pengendalian manajemen, maka sistem adalah sekelompok komponen yang masing-masing saling menunjang saling berhubungan maupun tidak yang keseluruhannya merupakan sebuah kesatuan, dapat dikatakan bahwa sistem berupa hal yang ritmis, berulang kali terjadi atau langkah-langkah terkoordinasi yang dimaksud untuk mencapai tujuan tertentu.

4

³ W.J.S. Poewardarminta, 1995. "*Kamus Umum Bahasa Indonesia*", Surabaya : Kartika. Hal. 328

⁴ Abdul halim MBA, 1998. "*Sistem Pengendalian Manajemen*", Yogyakarta: Pustaka Raya. Hal 3

Sistem adalah kelompok elemen yang erat hubungan satu sama lainnya, yang berfungsi sama-sama untuk mencapai tujuan tertentu.⁵ Sedangkan menurut Anatol Rapoport, Sistem adalah suatu kumpulan kesatuan dan perangkat hubungan satu sama lain.⁶

Dapat disimpulkan bahwa, pengertian sistem diatas mencerminkan adanya beberapa bagian dan hubungan antara bagian, ini menunjukkan kompleksitas dari sistem yang meliputi kerja sama antara bagian yang interdependen satu sama lain. Selain itu, sistem berusaha mencapai tujuan.

Pencapaian tujuan ini menyebabkan timbulnya dinamika, perubahan yang terus-menerus perlu dikembangkan dan dikendalikan. Definisi tersebut menunjukkan bahwa sistem sebagai gugus dari elemen-elemen yang saling berinteraksi secara teratur dalam rangka mencapai tujuan.

Adapun beberapa pakar yaitu Enger dan Atmosudirjo dalam bukunya Tata Sutabri mendefinisikan pengertian sistem, yaitu:

a) Menurut Enger

Menyatakan bahwa suatu sistem dapat terdiri atas kegiatan-kegiatan yang berhubungan guna mencapai tujuan-tujuan perusahaan atau organisasi seperti pengendalian inventaris atau penjadwalan produksi.

⁵ Sjamsu Alam Makka, 1988. "*Sistem Akuntansi, Pengembangan Akuntansi Pendidikan*", Jakarta: Hal. 2

⁶ Febriani, 2012. "*Pengertian Sistem*" (Online) diposting pada tanggal 13 maret 2013 dari <http://www.idafazz.com/pengertian-sistem.php>

b) Menurut Atmosudirjo

Menyatakan bahwa suatu sistem terdiri atas objek-objek, atau unsure-unsur, atau komponen-komponen yang berkaitan dan berhubungan satu sama lainnya sedemikian rupasehingga unsure-unsur tersebut merupakan suatu kesatuan pemrosesan atau pengolahan yang tertentu.⁷

Adapula pakar-pakar lain yaitu Johnson, Kast, Rosenzweig, Campbell, dan Awad yang dikutip oleh Tatang M. Amrin mendefinisikan pengertian sistem, yaitu:

a) Menurut Johnson, Kast, dan Rosenzweig

Suatu sistem adalah suatu kebulatan atau keseluruhan yang kompleks atau terorganisir, suatu himpunan atau perpaduan hal-hal atau bagian-bagian yang membentuk suatu kebulatan atau keseluruhan yang kompleks atau utuh.

b) Menurut Campbell

Sistem itu merupakan himpunan komponen atau bagian yang saling berkaitan yang bersama-sama berfungsi untuk mencapai suatu tujuan.

c) Menurut Awad

Sistem adalah sehimpunan komponen atau sub sistem yang terorganisasikan dan berkaitan sesuai dengan rencana untuk mencapai suatu tujuan tertentu.⁸

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa sistem adalah suatu kesatuan yang terdiri dari koponen atau elemen yang dihubungkan bersama untuk memudah aliran informasi, materi atau energi untuk pencapaian satu tujuan. Bentuk konkrit yang dimaksud adalah pelaku sistem dalam pemberian gaji yaitu manusia. Sehingga pencapaiannya

⁷ Tata Sutabri, 2004, "*Analisa Sistem Informasi*", Andi Yogyakarta, Hal. 10

⁸ Tatang M. Amirin, 1996, "*Pokok-Pokok Teori Sistem*", Jakarta: Hal. 10

saling berkaitan antara komponen satu dengan yang lainnya secara berkesinambungan demi pencapaian yang telah dirancang oleh kedua belah pihak antara pelaku sistem dan pihak organisasi sendiri.

2. Pengertian *Reward*

Reward artinya ganjaran, hadiah, penghargaan atau imbalan. *Reward* sebagai alat pendidikan diberikan ketika seorang anak melakukan sesuatu yang baik, atau telah berhasil mencapai sebuah tahap perkembangan tertentu, atau tercapainya sebuah target. Dalam konsep pendidikan, *reward* merupakan salah satu alat untuk perbuatan dan kelakuan seseorang dengan perasaan bahagia, senang, dan biasanya akan membuat mereka melakukan suatu perbuatan yang baik secara berulang-ulang. Selain motivasi, *reward* juga bertujuan agar seseorang menjadi giat lagi usahanya untuk memperbaiki atau meningkatkan prestasi yang telah dapat dicapainya.⁹

Reward (penghargaan) adalah sebuah bentuk apresiasi kepada suatu prestasi tertentu yang diberikan, baik oleh dan dari perorangan ataupun suatu lembaga yang biasanya diberikan dalam bentuk material atau ucapan. Dalam organisasi ada istilah insentif, yang merupakan suatu penghargaan dalam bentuk material atau non material yang diberikan oleh pihak pimpinan organisasi perusahaan kepada karyawan agar mereka bekerja dengan menjadikan modal motivasi

⁹ Rima Mubarak, "*Reward and Punishment*", diakses pada tanggal 06 Mei 2013 (<http://khairima.blogspot.com/2012/03/reward-and-punishment.html>)

yang tinggi dan berprestasi dalam mencapai tujuan-tujuan perusahaan atau organisasi.

Reward merupakan suatu bentuk teori *reward* positif yang bersumber dari aliran Behavioristik yang dikemukakan oleh Watson, Ivon Pavlow dan kawan-kawan dengan teori S-R nya. *Reward* adalah suatu bentuk perlakuan positif subyek. *Reward* atau penghargaan merupakan respon terhadap suatu tingkah laku yang dapat peningkatan kemungkinan terulang kembalinya tingkah laku tersebut.¹⁰

Reward menurut bahasa berasal dari bahasa Inggris *Reward* yang berarti penghargaan atau hadiah.¹¹ Sedangkan menurut istilah, banyak sekali pendapat yang mengemukakan, diantaranya, *reward* artinya ganjaran, hadiah, penghargaan atau imbalan, dalam konsep manajemen, *reward* merupakan salah satu alat untuk peningkatan motivasi para pegawai. Metode ini bisa mengasosiasikan perbuatan dan kelakuan seseorang dengan perasaan bahagia, senang, dan biasanya akan membuat mereka melakukan suatu perbuatan yang baik secara berulang-ulang. Selain motivasi, *reward* juga bertujuan

¹⁰ Mulyasa, 2007, "*Menjadi Guru Profesional Menciptakan Pembelajaran Kreatif dan Menyenangkan*", Bandung: PT Remaja Rosda Karya, Hal.77

¹¹ John M. Echols dan Hasan Shadily, 1996, "*Kamus Bahasa Inggris Indonesia*", Jakarta: Gramedia, Hal. 485

agar seseorang menjadi giat lagi usahanya untuk memperbaiki atau meningkatkan prestasi yang telah dapat dicapainya.¹²

Reward adalah salah satu alat pendidikan, jadi dengan sendirinya maksud ganjaran itu ialah sebagai alat untuk mendidik anak-anak supaya anak dapat merasa senang, karena perbuatannya atau pekerjaannya mendapatkan penghargaan. Selanjutnya yang dimaksud pendidikan memberikan reward supaya anak lebih giat lagi usahanya untuk memperbaiki atau mempertinggi prestasi dari pada yang telah dapat dicapainya. Dengan kata lain, anak menjadi lebih keras kemauannya untuk bekerja atau berbuat yang lebih baik lagi.¹³

3. *Punishment*

Punishment dapat diartikan sebagai hukuman. Hukuman mengacu pada perilaku bila segera diikuti oleh presentasi atau oleh pencabutan atau penghentian rangsangan yang menurunkan tingkat perilaku di masa depan. Dua definisi berbeda hukuman yang luas, dikemukakan oleh Azrin dan Holz (1966), hukuman didefinisikan sebagai prosedur dimana yang *pertama*, tanggapan tertentu mempunyai konsekuensi, *kedua*, tanggapan mereka penurunan frekuensi, dan

¹² Nina, "Reward da Punishment untuk Meningkatkan Sumber Daya Manusia", (<http://ipdn-artikelgratis.blogspot.com>, diakses 25 oktober 2012)

¹³ Ngalm Purwanto, 1985, "Ilmu Pendidikan Teoritis dan Praktis", Bandung: Ramadja Karya, Hal. 231

ketiga, penurunan frekuensi terjadi karena respons-konsekuensi hubungan, dan bukan untuk alasan lain.¹⁴

Hukuman adalah pelaksanaan suatu tindakan yang tidak disenangi atau menghilangkan tindakan positif menyusul terjadinya suatu tanggapan yang menurunkan frekuensi tanggapan tersebut. Argumentasi yang menentang penggunaan hukuman dalam situasi apapun meliputi dampak penindasan (penekanan), dampak emosional sampingan yang tidak diharapkan, pengaruhnya yang bersifat sementara, dan pengaruhnya terhadap karyawan lainnya. Penggunaan hukuman dalam suatu organisasi memerlukan pertimbangan waktu pelaksanaan, intensitas, penjadwalan, kejelasan alasan dan tidak bersifat pribadi.¹⁵

Punishment diartikan sebagai hukuman atau sanksi. *Punishment* biasanya dilakukan ketika apa yang menjadi target tertentu tidak tercapai, atau ada perilaku anak yang tidak sesuai dengan norma-norma yang diyakini oleh sekolah tersebut. Jika *reward* merupakan bentuk reinforcement yang positif; maka *punishment* sebagai bentuk reinforcement yang negatif, tetapi kalau diberikan secara tepat dan bijak bisa menjadi alat motivasi. Tujuan dari metode ini adalah menimbulkan rasa tidak senang pada seseorang supaya mereka jangan membuat sesuatu yang jahat. Jadi, hukuman yang

¹⁴ Safrudin Agus Nursalim, "*Reward dan Punishment*", diakses pada tanggal 06 Mei 2013 (<http://www.scribd.com/doc/46292466/Reward-and-Punishment-Dalam-Kepemimpinan>)

¹⁵ Pandji Anoraga & Sri Suyati, 1995. "*Perilaku Keorganisasian*", Semarang: Pustaka Jaya. Hal. 130

dilakukan mesti bersifat pedagogies, yaitu untuk memperbaiki dan mendidik ke arah yang lebih baik.

F. Sistematika Pembahasan

Skripsi ini ditulis dalam enam bab. Masing-masing bab terdiri dari beberapa sub bab, diantara keenam bab dapat dilihat dalam uraian sebagai berikut:

Pada bab pertama, peneliti member gambaran tentang objek penelitian. Gambaran ini meliputi alasan-alasan tentang ketertarikan peneliti untuk melakukan penelitian disana. Dengan alasan bahwa peneliti ingin mengetahui lebih mendalam sistem *reward* dan *punishment* di SMP Al-Hikmah Surabaya. Setelah memberikan gambaran tentang objek penelitian, kemudian peneliti merumuskan masalah yang akan diangkat dalam penelitian. Sedangkan sub-sub selanjutnya antara lain tentang tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi konsep dan sistematika pembahasan.

Bab kedua, tentang kajian teoritik yang terdiri dari sub bab yakni penelitian terdahulu yang relevan dan kerangka teori. Kerangka teori merupakan jawaban dari rumusan masalah penelitian, yang merupakan pembahasan dalam skripsi. Bagian ini amat penting untuk menunjukkan bahwa penulis memiliki landasan ilmiah dalam melakukan penelitian.

Bab ketiga, berisikan tentang metode penelitian yang menjelaskan tentang pendekatan dan jenis penelitian. Penelitian ini menggunakan

pendekatan kualitatif dan menggunakan penelitian fenomenologi yang ada di objek penelitian tersebut. Sub bab selanjutnya dalam metode penelitian adalah peneliti menyebutkan lokasi penelitian, jenis dan sumber data, tahap-tahap penelitian, teknik pengumpulan data, teknik validitas data dan teknik analisis data.

Bab keempat, berisikan tentang hasil penelitian. Diantaranya adalah gambaran umum objek penelitian, penyajian data dan pembahasan hasil penelitian (analisis data). Gambaran umum objek penelitian menggambarkan tentang situasi dan kondisi yang ada di lapangan. Sedangkan penyajian data berisikan tentang data-data yang bersangkutan dengan jawaban dari rumusan masalah. Pada bab ini pembaca akan mengetahui hasil pembahasan penelitian tentang topik yang diteliti. Sedangkan analisis data yakni menganalisis dari data-data yang sudah terkumpul.

Bab kelima, berisikan tentang penutup. Terdiri dari beberapa sub bab yakni kesimpulan yang merupakan merumuskan ulang dan menyimpulkan dari jawaban rumusan masalah penelitian. Selain itu, berisikan saran praktis maupun teoritis, rekomendasi dan juga penjelasan singkat tentang keterbatasan penelitian.