#### **BABI**

#### **PENDAHULUAN**

# A. Latar Belakang

Manajemen merupakan seni dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dan untuk mengatur suatu sumber daya manusia yang ada. Manajemen sulit didefinisikan, karena kenyataannya definisi yang diterima saat ini bersifat universal. Manajemen bisa diartikan lebih dari seni, pengertian manajemen begitu luas, sehingga dalam kenyataannya tidak ada definisi yang digunakan secara konsisten oleh semua orang.<sup>1</sup>

Lebih lanjut manajemen merupakan suatu upaya untuk mengatur segala sesuatu untuk mencapai tujuan dalam suatu organisasi maupun perusahaan.<sup>2</sup> Dalam manajemen terdapat sistem tata laksana maupun pengaturan yang melekat, suatu kegiatan yang mengatur, membimbing dan memimpin orang-orang yang menjadi bawahan agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.<sup>3</sup>

Dari beberapa pendapat di atas bisa disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu upaya yang dilakukan perusahaan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan melalui proses mengatur, membimbing, dan memimpin. Upaya yang dilakukan perusahaan dapat melalui sistem pemberian insentif sehingga bisa meningkatkan motivasi mitra kerja dalam mencapai tujuan perusahaan. Tujuan yang ditetapkan mitra kerja di

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Hani Handoko, 1999, *Manajemen*, BPFE Yogyakarta, Yogyakarta. Hlm 12

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> Dra. H. Sadili Samsudin, 2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, CV Pustaka Setia, Bandung. Hlm 16

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup> Dra. H. Sadili Samsudin, 2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Hlm 16

sesuaikan dengan tujuan dari perusahaan yaitu mencari jama'ah sebanyakbanyaknya dengan melalui sistem pemberian insentif untuk mitra kerja.

Insentif kinerja adalah sebuah solusi baru dalam manajemen sumber daya manusia organisasi. Setiap kinerja yang dilakukan diharapkan terdapat intensif yang diberikan, tetapi dalam pemberian insentif juga harus sesuai dengan kinerja yang telah dilakukan. Dalam hal tersebut terdapat timbal balik antara karyawan dan perusahaan yang saling menguntungkan antara kedua pihak.<sup>4</sup>

Tujuan utama dilakukan sistem pemberian insentif yaitu untuk memotivasi karyawan dalam melakukan tugasnya agar sesuai dengan target yang telah ditentukan dengan memberikan upah ataupun gaji tambahan. Tujuan lain dari sistem pemberian insentif juga memacu karyawan agar bekerja lebih maksimal. Dalam artian, karyawan harus bekerja lebih maksimal agar mendapatkan insentif. Jika kerja karyawan kurang maksimal, maka tidak akan mendapatkan insentif.<sup>5</sup>

Apabila dalam perusahaan menerapkan sistem pemberian insentif dapat meningkatkan motivasi karyawan sehingga perusahaan lebih cepat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan adanya sistem pemberian insentif yang baik antara mitra kerja dan perusahaan, maka akan terdapat pula timbal balik yang saling menguntungkan antara kedua pihak, baik mitra kerja maupun perusahaan.

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup> Sentot Imam Wahjono, 2015, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Salemba Empat, Jakarta. Hlm.

<sup>&</sup>lt;sup>5</sup> Edytus Adisu. 2008. Hak Karyawan Atas Gaji dan pedoman Menghitung: Gaji pokok, Uang lembur, Gaji Sundulan, Insentif-Bonus-THR, Pajak atas gaji, Iuran Pensiun-Pesangon, Iuran Jamsostek/Dana Sehat. ForumSahabat. Jakarta. Hlm. 75

Stakeholder adalah kelompok atau individu yang mempengaruhi atau tidak mempengaruhi, sukses ataupun gagal dalam sebuah organisasi. Dengan demikian, stakeholder merupakan pihak internal maupun eksternal, seperti: pemerintah, perusahaan pesaing, masyarakat sekitar, lingkungan internasional, lembaga di luar perusahaan (LSM dan sejenisnya), lembaga pemerhati lingkungan, para pekerja perusahaan, dan sebagainya yang keberadaannya sangat mempengaruhi dan dipengaruhi perusahaan. Teori stakeholder mengasumsikan bahwa eksistensi perusahaan memerlukan dukungan stakeholder, sehingga aktivitas perusahaan mempertimbangkan juga persetujuan dari stakeholder. <sup>6</sup> Selain stakeholder, perusahaan juga memerlukan suatu mitra kerja dalam pencapaian tujuan.

Mitra kerja diambil dari kata mitra dan kerja, mitra adalah teman, kawan kerja, pasangan kerja atau rekan. Kemitraan artinya perihal hubungan atau jalinan kerjasama sebagai mitra. Sedangkan kemitraan secara etimologis berasal dari kata 'partnership' yang berasal dari suku kata 'partner' yang berarti kawan, sekutu atau mitra. Secara definisi, maka kemitraan adalah suatu bentuk kerja sama atas dasar kesepakatan dan rasa saling membutuhkan dalam rangka meningkatkan kapasitas dan kapabilitas di suatu bidang usaha tertentu atau tujuan tertentu, sehingga memperoleh hasil yang lebih baik.<sup>7</sup>

\_

<sup>&</sup>lt;sup>6</sup> Ang Swat Lin Lindawati dan Marsella Eka Puspita, 2015, "*Corporate Social Responsibility:* Implikasi Stakeholder dan Legitimacy Gap Dalam Peningkatan Kinerja Perusahaan", Jurnal Akuntansi Multiparadigma, Volume 6, Nomor 1, April 2015, Hlm. 157-174

<sup>&</sup>lt;sup>7</sup> Ian Linton, 1997, Kemitraan Meraih Keuntungan Bersama, Hailarang, Jakarta. Hlm.41

Dalam perusahaan adanya mitra kerja diperlukan agar menunjang prestasi perusahaan melalui kerjasama yang di sepakati antara kedua pihak. Adanya mitra kerja juga membantu perusahaan agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan dengan cepat, karena pekerjaan yang dilakukan oleh banyak lebih cepat dari pada dilakukan sendiri. Dalam bekerjasama antara perusahaan satu dengan yang lain diperlukan aturan atau perjanjian dalam suatu hubungan kerjasama. Melalui kerjasama yang baik dapat berdampak baik terhadap perusahaan.

PT. Arofahmina *Tour And Travel* Haji dan Umroh merupakan perusahaan yang bekerja dalam bidang penyelenggara umroh dan haji plus yang dijalankan dengn izin dari PT. Nabila Surya Perdana. PT. Arofahmina menyediakan berbagai paket dan juga haji umroh plus dengan bebagai fasilitas yang baik. PT. Arofahmina terdaftar dengan izin perjalanan umroh dan haji plus terbaru, dengan SK Kemenag RI D/651 2014. Arofahmina juga berusaha memaksimalkan dalam melayani pelanggan Arofahmina.

PT. Arofahmina Umroh-Haji *Tour And Travel* resmi berdiri dan mengelola semua keperluan Umroh-Haji, menurut akta pendirian perusahaan No. 69/2012 & Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No. AHU-27113.AH.01.01 dan telah memberangkatkan lebih dari sepuluh ribu jamaah umroh & Haji Plus.<sup>8</sup>

<sup>8</sup> Dokumentasi Sejarah PT. Arofahmina Tour and Travel Surabaya

PT. Arofahmina *Tour And Travel* Haji dan Umroh juga mempunyai beberapa mitra kerja yang bekerjasama dalam mencari pelanggan di PT. Arofahmina dan diterapkan pula pemberian insentif kepada mitra kerja sesuai dengan ketentuan perusahaan. Terdapat berbagai persyaratan jika ingin menjadi Mitra kerja PT. Arofahmina, karena insentif yang diberikan hanya berlaku bagi Mitra kerja saja untuk karyawan hanya mendapatkan gaji pokok yang telah ditentukan.

Pemberian Insentif diberikan hanya kepada mitra kerja saja, sedangkan karyawan hanya mendapatkan gaji pokok. Keunikan yang terdapat dalam kemitraan di PT. Arofahmina *Tour and Travel* Haji dan Umroh ini yaitu yang mencari jama'ah bukan hanya dari pihak perusahaan, melaikan dari sebagian konsumen yang mencari konsumen lagi. Adanya hal tersebut akan menjadikan pemasaran di PT. Arofahmina *Tour and Travel* Haji dan Umroh Surabaya dapat berkembang luas.

Diharapkan dari hasil penemuan di lapangan, peneliti mendapatkan sebuah pengetahuan tentang bagaimana sistem pemberian insentif yang diberikan kepada Mitra Kerja. Selain itu, diharapkan dari hasil penelitian ini dapat berdampak positif bagi PT. Arofahmina sebagai bahan penunjang untuk meningkatkan prestasi perusahaan dan sebagai penunjang pemberian insentif juga sangat berpengarung bagi prestasi perusahaan.

Pemberian insentif yang diterapkan di PT. Arofahmina *Tour And Travel* Haji dan Umroh ini diberikan kepada mitra kerja bukan kepada

٠

<sup>&</sup>lt;sup>9</sup> Dokumentasi Sejarah PT. Arofahmina Tour and Travel Surabaya

karyawan. Pemberian insentif diberikan berdasarkan banyaknya jama'ah yang diperoleh mitra kerja. Jika mitra kerja berhasil mendapatkan banyak jama'ah, maka insentif yang didapatkan akan besar, akan tetapi jika mitra hanya mendapat sedikit jama'ah, maka insentif yang diperoleh juga rendah. Oleh karena itu, peneliti tertarik menggunakan judul "Sistem Pemberian Insentif untuk Mitra Kerja (Studi Pada PT. Arofahmina Tour And Travel Haji dan Umroh)".

### B. Rumusan Masalah

Bagaimana Sistem pemberian insentif untuk mitra kerja dalam pencapaian kinerja perusahaan (Studi pada PT. Arofahmina *Tour And Travel* Haji dan Umroh Surabaya)?

## C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Sistem pemberian insentif untuk mitra kerja dalam pencapaian kinerja perusahaan (Studi pada PT. Arofahmina *Tour And Travel* Haji dan Umroh Surabaya)

### D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat yang besar bagi organisasi. Peneliti melihat bahwa sistem pemberian insentif yang memiliki beberapa pengaruh dalam meningkatkan prestasi perusahaan. Disisi lain, manfaat penelitian ini juga bermanfaat, beberapa manfaat yang lain adalah sebagai berikut:

## 1. Kegunaan teoritik

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi pengembangan ilmu dan pengetahuan yang berhubungan dengan sistem pemberian insentif untuk mitra kerja
- b. Menjadi bahan masukan untuk kepentingan pengembangan ilmu bagi pihak-pihak tertentu, agar penelitain ini menjadi bahan acuan untuk penelitian sejenis.

### 2. Kegunaan Praktis

a. Sebagai bahan masukan kepada para pimpinan ataupun karyawan dalam meningkatkan prestasi perusahaan melalui sistem pemberian insentif.

# E. Definisi Konsep

1. Pengertian sistem yaitu sistem berasal dari kata "syn" dan "Histanai" yang berasal dari bahasa Yunani berarti menempatkan bersama. Bahwa pengertian sistem adalah suatu kumpulan pendapat pendapat, prinsip prinsip (principles), dan lain lain yang membentuk suatu kesatuan yang berhubung hubungan satu sama lain. 10 Sedangkan sistem menurut Kamus Besar bahasa Indonesia (KBBI) yaitu sistem

<sup>&</sup>lt;sup>10</sup> Miriam Budiardjo, 2008, *Dasar Dasar Ilmu Politik*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. hlm.

- terdiri dari beberapa perangkat atau unsur manajemen yang saling teratur dan saling berkaitan sehingga membentuk sebuah totalitas.
- 2. Insentif adalah suatu sarana yang dapat memotivasi berupa materi, yang diberikan sebagai suatu perangsang ataupun pendorong dengan sengaja kepada para pekerja agar dalam diri mereka timbul semangat yang besar untuk meningkatkan produktivitas kerjanya dalam suatu lembaga atau organisasi. Sedangkan insentif menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yaitu tambahan uang maupun gaji yang di berikan agar bias menambah motivasi kerja.
- 3. Definisi Mitra kerja menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yaitu teman, sahabat maupun kawan kerja atau pasangan kerja rekan dan ia telah memilih perusahaan itu sebagai bisnis *partner* dalam mengadakan bisnis kerja.
- 4. Definisi *Tour And Travel* yaitu, *Tour And Travel* berasal dari bahasa inggris yang artinya yaitu berkeliling dan travel yang berarti perjalanan, jadi *Tour And Travel* dalam hal ini diartikan sebagai penyedia jasa dalam perjalanan keliling Makkah dan juga Madinah, untuk melaksanakan haji maupun umroh.

### F. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika pembahasan dibagi dalam bab per bab, yaitu meliputi:

Pada bab satu ini berisikan gambaran umun yang meliputi: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi konsep, dan sistematika pembahasan.

Pada bab dua ini membahas mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kajian pustaka yang meliputi: pengertian sistem pemberian insentif, pengertian sistem prestasi kerja. Kajian teoritik yang meliputi: teori-teori yang digunakan dalam penjelasan sistem pemberian insentif dan prestasi kerja juga pembahasan mengenai penelitian terdahulu yang relevan.

Pada bab tiga ini menguraikan hal-hal yang berkaitan dengan pendekatan dan jenis penelitian, subjek penelitian, jenis dan sumber data, tahap-tahap penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisa data dan teknik validitas data.

Pada bab empat ini menggambarkan tentang setting penelitian, penyajian data, analisis data yang meliputi pembahasan mengenai penyajian data untuk menggambarkan data yang ditemukan dalam penelitian tentang system pemebrian insentif kepada mitra kerja *Tour And Travel* haji dan umroh dalam meningkatkan prestasi kerja PT. Arofahmina *Tour And Travel* haji dan umroh Surabaya.

Pada bab lima merupakan akhir dari sistematis ini yang berisi kesimpulan, saran dan rekomendasi, dan keterbatasan penelitian.