

dan eksekutif. Menurut Marwan Syah dan Mukaram (2000:146), terdapat beberapabentuk insentif yang lazim dijumpai yaitu sebagai berikut:

1. *Piece work* (Upah per *output*)

Sistem insentif yang memberikan imbalan bagi pekerja atas tiap unit keluaran yang dihasilkan. Upah harian atau mingguan ditentukan dengan mengalikan jumlah unit yang dihasilkan dengan tarif per unit.

2. *Production bonuss* (Bonus Produksi)

Insentif yang dibagikan kepada pekerja melebihi sasaran output yang ditetapkan. Para pekerja biasanya menerima upah pokok, bila mereka dapat menghasilkan output diatas standar mereka memperoleh bonus, yang jumlahnya biasanya ditentukan tas dasar tarif per unit produktivitas diatas standar. Bonus produktif juga dapat diberikan kepada para pekerja yang dapat menghemat waktu kerja.

3. *Commisions* (Komisi)

Insentif ini diberikan atas dasar jumlah unit yang terjual. Sistem ini biasanya diberlakukan untuk pekerjaan seperti wiraniaga, agen *real estate*.

4. *Maturity curve* (Kurva Kematangan)

Bentuk insentif ini diberikan untuk mengakomodasi para pekerja yang memiliki unjuk gigi tinggi, dilihat dari aspek produktivitas atau pekerja yang telah berpengalaman.

5. *Merit Raises* (Upah Kontribusi)

Kenaikan gaji atau upah yang diberikan sesudah penilaian unjuk kerja. Kenaikan ini biasanya diputuskan oleh atasan langsung pekerja, sering kali dengan bekerja sama dengan atasan yang lebih tinggi.

6. *Nomoneary Incentives* (Insentif Non Materi)

Insentif seperti ini diberikan sebagai penghargaan atas unjuk kerja yang berkaitan dengan pekerjaan, saran yang diberikan kepada perusahaan atau kegiatan pengabdian kepada masyarakat misalnya banyak perusahaan yang memiliki program pemberian penghargaan seperti plakat, sertifikat, liburan, cuti dan insentif lain yang tidak berbentuk uang.

7. *Executives Incentives* (Insentif Eksekutif)

Bentuk-bentuk insentif bagi eksekutif antara lain bonus uang tunai, *stock option* (hak untuk membeli saham perusahaan dengan harga tertentu), *performance objectives*.

### **2.1.1.3 Tujuan Pemberian Insentif**

Tujuan pemberian insentif oleh perusahaan kepada karyawan adalah untuk memberikan rasa tanggung jawab dan dorongan kepada karyawan. Adapun tujuan pemberian insentif menurut Ranupandojo dan Suad Husnan (2012:89), adalah untuk memenuhi kepentingan berbagai pihak yaitu:

1. Bagi perusahaan:
  - a. Mempertahankan tenaga kerja yang terampil dan cakap agar loyalitasnya tinggi terhadap perusahaan

- b. Mempertahankan dan meningkatkan moral kerja pegawai yang ditunjukkan akan menurunnya tingkat perputaran tenaga kerja dan absensi
  - c. Meningkatkan produktivitas perusahaan yang berarti hasil produksi bertambah untuk setiap unit per satuan waktu dan penjualan yang meningkat.
2. Bagi pegawai:
- a. Meningkatkan standar kehidupannya dengan diterimanya pembayaran diluar gaji pokok
  - b. Meningkatkan motivasi kerja pegawai sehingga mendorong mereka untuk berprestasi lebih baik.

Adapun tujuan pemberian insentif Menurut Gorda (2014: 156) bertujuan untuk :

1. Memberikan balas jasa yang berbeda dikarenakan hasil kerja yang berbeda.
2. Mendorong semangat kerja karyawan dan memberikan kepuasan.
3. Meningkatkan produktivitas.
4. Dalam melakukan tugasnya, seorang pemimpin selalu membutuhkan bawahannya untuk melaksanakan rencana-rencananya.
5. Pemberian insentif dimaksudkan untuk menambah penghasilan karyawan sehingga dapat memenuhi kebutuhannya.
6. Mempertahankan karyawan yang berprestasi agar tetap berada dalam perusahaan.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa tujuan dari pemberian insentif adalah untuk memberikan tanggungjawab dan

dorongan kepada karyawan dalam rangka meningkatkan kualitas dan kuantitas hasil kerjanya. Sedangkan bagi perusahaan, insentif merupakan strategi untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi perusahaan dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, dimana produktivitas menjadi satu hal yang sangat penting. Insentif menjamin bahwa karyawan mengerahkan usahanya untuk mencapai tujuan organisasi. Namun, tujuan insentif seringkali gagal hal ini disebabkan karena nilai dari penghargaan yang diberikan terlalu rendah serta kaitan antara kinerja dengan penghargaan lemah.

#### **2.1.1.4 Proses Pemberian Insentif**

Menurut Harsono (2017: 85) proses pemberian insentif dapat dibagi menjadi dua, yaitu proses pemberian insentif berdasarkan perorangan (individu), dan proses pemberian insentif berdasarkan kelompok. Rencana insentif individu bertujuan untuk memberikan penghasilan tambahan selain gaji pokok bagi individu yang dapat mencapai standar prestasi tertentu. Menurut Panggabean (2002:90), sedangkan insentif akan diberikan kepada kelompok kerja apabila kinerja mereka juga melebihi standar yang telah ditetapkan.

Lebih lanjut menurut Panggabean (2002:91), menjelaskan pemberian insentif terhadap kelompok dapat diberikan dengan cara:

1. Seluruh anggota menerima pembayaran yang sama dengan yang diterima oleh mereka yang paling tinggi prestasi kerjanya.
2. Semua anggota kelompok menerima pembayaran yang sama dengan pembayaran yang diterima oleh karyawan yang paling rendah prestasinya.

3. Semua anggota menerima pembayaran yang sama dengan rata-rata pembayaran yang diterima oleh kelompok.

Selanjutnya menurut Dessler (2017:154), menjelaskan insentif juga dapat diberikan kepada seluruh organisasi, tidak hanya berdasarkan insentif individu atau kelompok. Rencana insentif seluruh organisasi ini antara lain terdiri dari :

1. *Profit sharing plan*, yaitu suatu rencana dimana kebanyakan karyawan berbagi laba perusahaan.
2. Rencana kepemilikan saham karyawan, yaitu insentif yang diberikan oleh perusahaan dimana perusahaan menyumbang saham dari stocknya sendiri kepada orang yang kepercayaan dimana sumbangan-sumbangan tambahan dibuat setiap tahun. Orang kepercayaan mendistribusikan *stock* kepada karyawan yang mengundurkan diri (pensiun) atau yang terpisah dari layanan.
3. Rencana Scanlon, yaitu suatu rencana insentif yang dikembangkan pada tahun 1937 oleh Joseph Scanlon dan dirancang untuk mendorong kerjasama, keterlibatan, dan berbagai tunjangan.
4. *Gainsharing Plans*, yaitu rencana insentif yang melibatkan karyawan dalam suatu usaha bersama untuk mencapai sasaran produktivitas dan pembagian perolehan.

#### **2.1.1.5 Program Insentif**

Adapun mengenai program insentif, menurut Sujatmoko dalam Simamora (2014:635), menjelaskan bahwa program insentif yang baik harus memenuhi beberapa aturan sebagai berikut:

1. Sederhana

Aturan insentif haruslah ringkas, jelas, dan dapat dimengerti.

## 2. Spesifik

Tidaklah cukup untuk mengatakan “Hasilkan yang lebih banyak,” atau “Hentikan kecelakaan kerja.” Para karyawan perlu mengetahui secara rinci apa yang diharapkan supaya mereka kerjakan.

## 3. Dapat dipercaya

Setiap karyawan harus memiliki kesempatan yang masuk akal untuk memperoleh sesuatu.

## 4. Dapat diukur

Tujuan yang terukur merupakan landasan dimana rencana insentif dibangun. Program bernilai rupiah merupakan pemborosan jika pencapaian spesifik tidak dapat dikaitkan dengan uang yang dikeluarkan.

### **2.1.1.6 Indikator Insentif**

Insentif dapat diukur melalui beberapa bentuk baik berupa benda ataupun non-benda. Menurut Hasibuan (2006:184), adapun indikator insentif adalah:

#### 1. Bonus

Uang yang diberikan sebagai balas jasa atas hasil kerja yang telah dilaksanakan secara selektif dan khusus kepada pegawai yang berhak menerima secara sekali terima tanpa suatu ikatan dimasa yang akan datang. Dalam perusahaan yang menggunakan sistem insentif ini lazimnya beberapa persen dari laba yang melebihi jumlah tertentu yang dimasukkan ke dalam sebuah dana bonus kemudian jumlah tersebut dibagi-bagi antara pihak yang akan diberikan bonus.

## 2. Promosi

Komunikasi pemasaran berdasarkan yang dilakukan karyawan untuk menyebarkan informasi sehingga dapat meningkatkan pasar sasaran atas perusahaan dan juga produknya agar bisa diterima oleh konsumen.

## 3. Pemberian Penghargaan

Imbalan yang diberikan kepada karyawan karena sudah mendapatkan prestasi dan juga untuk memotivasi agar produktivitasnya tinggi.

### 2.1.2 Tunjangan

Tunjangan karyawan yaitu kompensasi yang diterima karyawan dari perusahaan berdasarkan perjanjian kerja. Kompensasi dapat berupa uang, fasilitas selain uang seperti asuransi, kendaraan, bonus target, tunjangan jabatan.

#### 2.1.2.1 Pengertian Tunjangan

Menurut Nawawi (2011:56), tunjangan adalah pendapatan tambahan selain gaji yang diterima seorang karyawan, seperti tunjangan jabatan, tunjangan kendaraan, tunjangan makan, tunjangan kesehatan, tunjangan telepon, tunjangan istri, tunjangan anak, dan lain sebagainya. Sedangkan menurut Kartika dalam Simamora (2014:442), menjelaskan Tunjangan adalah pembayaran (*payment*) dan jasa yang melengkapi gaji pokok dan perusahaan membayar semua atau sebagian dari tunjangan ini.

Menurut Abdurrahma Fathoni (2016:294), tunjangan merupakan bagian dari kompensasi. Tunjangan dipandang sebagai sistem imbalan. Sistem imbalan terdiri dari kompensasi langsung yang berkaitan dengan prestasi kerja. Lebih lanjut menurut Wibowo (2015:67), menjelaskan di samping upah dan gaji serta

insentif kepada karyawan dapat diberikan benefits atau tunjangan. Program tunjangan (*Benefits Programs*) adalah kompensasi lain di luar gaji dan upah. Bentuk kompensasinya dapat berupa *retirement plan* atau *cafeteria benefits plan*. *Retirement plans* merupakan rencana pensiun pekerja, metodenya bisa berbeda-beda, bentuknya dapat berupa menghimpun potongan gaji, kombinasi cadangan dana perusahaan, menghubungkan dana pensiun dengan asuransi, dan pembayarannya dapat dilakukan dengan cara bulanan, dibayarkan sekaligus atau kombinasi di antara keduanya. Sementara itu, *cafeteria benefit plans* merupakan suatu rencana pemberian kompensasi tambahan dengan menetapkan jumlah batas jumlah tertentu pekerja, tetapi mereka boleh memilih variasi dari bentuknya. Tujuan variasi ini adalah memberi fleksibilitas kepada pekerja untuk memilih yang paling sesuai dengan kebutuhannya. Demikian pula biaya pemeliharaan kesehatan dapat dilakukan dalam berbagai bentuk, antara lain bekerja sama dengan perusahaan asuransi.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa Tunjangan sebagai pemberian bagian keuntungan/manfaat lainnya bagi para pekerja di luar gaji atau upah tetap, dapat berupa uang atau barang. Dengan kata lain tunjangan adalah program pemberian penghargaan/ganjaran dengan variasi yang luas, sebagai pemberian bagian keuntungan suatu organisasi/perusahaan. Tunjangan juga dapat dikatakan sebagai suatu pembayaran-pembayaran dan jasa-jasa yang melindungi dan melengkapi gaji pokok dan organisasi dapat membayar semua atau sebagian dari tunjangan tersebut. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengertian tunjangan yang disesuaikan dengan topik bahasan ini adalah



tambahan pendapatan diluar gaji sebagai bantuan atau sokongan. Tunjangan dalam hal ini merupakan elemen hubungan kerja dengan tingkat kemampuan pegawai dalam melaksanakan kinerja sehingga memudahkan atau memperlancar pencapaian tujuan yang diharapkan.

### **2.1.2.2 Jenis-jenis Tunjangan**

Menurut Nayla (2014:61), tunjangan terbagi ke dalam beberapa kelompok, yaitu:

#### **1. Tunjangan Keluarga**

Bagi karyawan yang sudah menikah, biasanya akan diberikan tunjangan keluarga yang terdiri dari:

- a. Tunjangan suami atau istri sebesar 10% dari gaji pokok
- b. Tunjangan anak sebesar 2% dari gaji pokok untuk setiap anak dan dibatasi maksimal 2 anak.

#### **2. Tunjangan Pangan**

Bagi karyawan yang sudah menjadi karyawan tetap biasanya akan mendapatkan tunjangan pangan berupa beras dengan berat total sebesar 20 – 40 kg atau apabila dirinci, gambarannya sebagai berikut:

- a. Sebesar 10 kg untuk karyawan yang bersangkutan, dan
- b. Sebesar 30 kg untuk istri serta dua anak dari karyawan yang bersangkutan (masing-masing 10 kg).

Tunjangan pangan ini biasanya diberikan pada waktu penggajian. Namun, dari sekian banyak perusahaan yang ada, kebanyakan dari mereka memilih untuk memberikan tunjangan pangan kepada karyawan tidak dalam

bentuk beras, melainkan dalam bentuk uang. Hal ini karena memberikan tunjangan pangan dalam bentuk beras dinilai terlalu ribet atau kurang efektif. Menurut Nayla (2014:57), akan tetapi penggantian bentuk tunjangan pangan ini tidak menyalahi aturan atau menyimpang dari peraturan pemerintah tentang tunjangan pangan yang harus dipatuhi oleh perusahaan.

### 3. Tunjangan Jabatan

Tunjangan jabatan ini khusus diberikan kepada karyawan yang menduduki jabatan-jabatan penting di perusahaan, seperti manajer, kepala bagian, pengawas, dan direktur. Besar tunjangan jabatan masing-masing karyawan tidaklah sama, tergantung dari kebijakan perusahaan setelah melakukan penilaian atas berat tanggung jawab masing-masing jabatan. Tunjangan jabatan ini biasanya diberikan setiap bulan bersama-sama dengan pembayaran gaji pokok kepada karyawan. Namun ada juga sebagian perusahaan yang memberikan tunjangan jabatan kepada karyawannya setiap enam bulan sekali atau maksimal setiap satu tahun sekali.

### 4. Tunjangan Lembur

Perusahaan akan memberikan tunjangan lembur bagi setiap karyawan yang mau bekerja di luar jam kerja atau bekerja pada hari-hari libur. Besar tunjangan lembur setiap perusahaan berbeda-beda, tergantung dari kebijakan atau peraturan yang telah dibuat secara khusus untuk mengatur besar tunjangan lembur setiap karyawan yang bekerja di perusahaan yang bersangkutan. Tunjangan lembur masuk dalam kategori tunjangan tidak tetap, karena pemberiannya tidak rutin per bulan. Tetapi, bagi perusahaan

perbankan, tunjangan lembur masuk dalam kategori tunjangan tetap, karena pemberiannya rutin per bulan. Pada umumnya, karyawan yang mendapatkan tunjangan lembur adalah mereka yang bekerja di dalam kantor mengerjakan laporan-laporan perusahaan. Menurut Nayla (2014:59), sementara karyawan yang bekerja di lapangan, seperti marketing, tidak akan mendapatkan tunjangan lembur, karena prestasi mereka diukur berdasarkan omzet penjualan yang mereka hasilkan setiap bulan.

#### 5. Tunjangan Keahlian atau Profesi

Tunjangan keahlian atau profesi adalah tunjangan yang diberikan kepada karyawan atas dasar keahlian atau profesi yang dimiliki. Besar tunjangan keahlian atau profesi ini berbeda-beda, tergantung dari tingkat pendidikan yang telah ditempuh oleh karyawan. Dalam hal ini, karyawan yang berasal dari lulusan pendidikan profesi akan mendapatkan tunjangan keahlian atau profesi yang lebih tinggi daripada karyawan yang hanya berasal dari lulusan pendidikan sarjana satu (S1). Menurut Nayla (2014:60), Tunjangan keahlian atau profesi ini masuk dalam kategori tunjangan tetap, karena pemberiannya rutin per bulan.

#### 6. Tunjangan Lain-lain

Menurut Nayla (2014:61), tunjangan lain-lain seperti tunjangan transportasi, tunjangan makan, dan biaya operasional, juga diberikan oleh perusahaan kepada karyawan. Besarnya tergantung dari kebijakan perusahaan yang bersangkutan dan sistem perhitungannya berdasarkan kehadiran atau performa kerja.

### 2.1.2.3 Tujuan Pemberian Tunjangan

Tunjangan yang diberikan kepada pegawai sangat berpengaruh terhadap kinerja. Dimana tunjangan dapat memotivasi pegawai untuk bekerja keras dalam melakukan pekerjaan dan tunjangan juga dapat memberikan semangat kerja yang tinggi. Semua jenis penghargaan yang berupa uang atau bukan uang yang diberikan kepada pegawai secara layak dan adil atas jasa mereka dalam mencapai tujuan perusahaan.

Menurut Wirawan (2009:27), tujuan mengaitkan tunjangan atau upah dengan kinerja yaitu :

1. Untuk mempertahankan dan mengembangkan budaya organisasi dengan merekrut dan mempertahankan retensi karyawan dengan kompetensi tinggi.
2. Merupakan bagian strategi organisasi atau perusahaan untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan secara efisien dengan skema yang disusun berdasarkan tujuan kinerja, seperti tingkat efektivitas organisasi.
3. Menciptakan sistem manajemen SDM dengan sistem imbalan instrinsik dan ekstrinsik yang meningkatkan motivasi kerja pegawai.
4. Kompensasi juga berkaitan dengan manajemen kinerja yang mengontrol, mengembangkan dan mempertahankan kinerja tinggi karyawan.

Selanjutnya, Menurut Simamora dalam Wirawan (2009:36), menjelaskan bahwa tunjangan digunakan untuk membantu organisasi memenuhi satu atau lebih dari tujuan-tujuan berikut:

1. Meningkatkan moral karyawan.
2. Memotivasi karyawan.

3. Meningkatkan kepuasan kerja.
4. Memikat karyawan-karyawan baru.
5. Mengurangi perputaran karyawan.
6. Menjaga agar serikat pekerja tidak campur tangan.
7. Meningkatkan keamanan karyawan.
8. Mempertahankan posisi yang menguntungkan.
9. Meningkatkan citra perusahaan dikalangan karyawan.

#### **2.1.2.4 Prinsip-prinsip Program Tunjangan**

Supaya program tunjangan memberikan kontribusi bagi organisasi, setidak-tidaknya sama dengan biaya yang telah dikeluarkan bagi program tersebut. Menurut Simamora dalam Wirawan (2009:97), terdapat beberapa prinsip umum yang sebaiknya diterapkan, yaitu .:

1. Tunjangan karyawan haruslah memenuhi kebutuhan nyata.
2. Tunjangan-tunjangan haruslah dibatasi kepada aktivitas-aktivitas dimana kelompok lebih efisien dibandingkan individu.
3. Program tunjangan haruslah bercirikan fleksibilitas yang memadai demi memungkinkan adaptasi terhadap berbagai kebutuhan-kebutuhan karyawan.
4. Jika perusahaan ingin meraih apresiasi dari penyediaan jasa-jasa karyawan, perusahaan haruslah melakukan program komunikasi yang ekstensif dan terencana dengan baik.

#### **2.1.2.5 Indikator Tunjangan**

Nawawi dalam Kadarisman (2012:250) menjelaskan beberapa indikator tunjangan diantaranya:

## 1. Ketepatan

Penyediaan tunjangan yang diberikan oleh perusahaan harus diupayakan tepat waktu dan tepat sasaran. Misalnya bagi karyawan yang upah atau gaji tetapnya pada ranking bawah yang relatif kecil, tunjangan akan sangat berharga jika diberikan pada saat yang diperkirakan sudah memerlukan tambahan biaya kehidupan. Sedangkan bagi karyawan ranking menengah ke atas yang upah atau gajinya cukup memadai dan mungkin relatif besar, tunjangan akan lebih bermanfaat jika diberikan pada saat yang bersamaan. Dengan demikian dapat dipergunakannya untuk memelihara dan mempertahankan status sosial ekonominya di lingkungan organisasi atau perusahaan dan di masyarakat.

Di samping itu, pemberian tunjangan juga harus tepat sasaran. Sasaran pertama adalah diberikan kepada karyawan yang tepat sehingga berusaha mempertahankannya untuk tetap memberikan kontribusi yang terbaik kepada perusahaan. Sasaran yang kedua adalah untuk kegiatan yang tepat. Artinya diberikan dalam bentuk yang relevan dan dalam jumlah yang memadai guna mewujudkan keseluruhan atau salah satu aspek di dalam keamanan atau jaminan dan kepuasan kerja (*quality of work life*).

## 2. Kelayakan atau Keadilan

Pemberian tunjangan yang memadai, artinya tunjangan dirasakan cukup berharga untuk memacu persaingan dalam berprestasi melalui bidang kerja masing-masing. Berkenaan dengan keadilan, tunjangan yang

diberikan haruslah bersifat adil baik dari penerimaan maupun perbandingan jumlah yang diterima.

### 3. Pembiayaan (*Cost*) yang Terkontrol dan Seimbang

Pemberian tunjangan bukan saja harus sesuai dengan kemampuan organisasi atau perusahaan dalam menyediakan pembiayaannya, tetapi juga harus terkontrol dan seimbang. Dengan demikian meskipun keuntungan perusahaan cukup besar, tidak harus dibayar secara berlebihan-lebihan, sehingga berakibat kehilangan fungsinya dalam memotivasi prestasi dan persaingan.

#### **2.1.3 Kinerja Karyawan**

Kinerja dalam sebuah perusahaan merupakan salah satu unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam suatu lembaga organisasi maupun perusahaan, baik itu lembaga pemerintahan maupun lembaga swasta.

##### **2.1.3.1 Pengertian Kinerja**

Menurut Handoko (2011:143), kinerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan. Hal ini tampak dari sikap positif pegawai terhadap segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerja. Kinerja berhubungan erat dengan sikap dari pegawai terhadap pekerjaannya, situasi kerja, kerjasama antara pimpinan dengan pegawai, dan antar sesama pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja sebagai hasil interaksi manusia dengan lingkungan kerja.

Menurut Wilson Bangun (2012:231), kinerja (*performance*) merupakan hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan

pekerjaan (*job requirement*). Suatu pekerjaan mempunyai persyaratan tertentu untuk dapat dilakukan dalam mencapai tujuan yang disebut juga sebagai standar pekerjaan. Sedangkan menurut Nawawi (2015:243), memiliki pendapat lain beliau berpendapat bahwa perkataan kinerja dimaksudkan adalah hasil pelaksanaan suatu pekerjaan, baik bersifat fisik/material maupun non-fisik/non material.

Menurut Hendry (2004:327), menjelaskan kinerja merupakan tingkat kepuasan para karyawan dalam mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan atau pencapaian dari aspek kuantitatif maupun kualitatif dari pelaksanaan. Menurut Mangkunegara (2006:67), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Pengertian lain dari kinerja menurut Siagian (2002:248), adalah kinerja merupakan proses formal untuk melakukan peninjauan ulang dan evaluasi prestasi kerja seseorang secara periodik. Dengan kata lain bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya sesuai dengan kriteria yang ditetapkan. Terdapat tiga faktor utama yang berpengaruh pada kinerja, yaitu individu (kemampuan kerja), usaha kerja (keinginan untuk bekerja), dan dukungan organisasional (kesempatan untuk bekerja).

Dari beberapa pengertian yang telah dikemukakan di atas, dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya kinerja merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh individu untuk diselesaikan dalam kurun waktu tertentu sehingga dapat diukur. Dengan kata lain kinerja adalah hasil pekerjaan yang dicapai oleh karyawan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam



rangka mencapai tujuan perusahaan secara legal, dan tidak melanggar hukum, moral, dan etika yang dapat diukur dalam periode tertentu.

### **2.1.3.2 Tujuan Kinerja**

Perusahaan yang sehat tentu memiliki manajemen yang baik pula dan manajemen yang baik dapat dinilai dari kinerja karyawan yang optimal. Kinerja karyawan yang baik tersebut memiliki beberapa manfaat. Seperti sebagaimana menurut pendapat para ahli dibawah ini.

Menurut Wibowo dalam Rozarie (2017:66), penilaian kinerja dapat dipergunakan untuk kepentingan yang lebih luas, seperti:

1. Evaluasi tujuan dan saran, evaluasi terhadap tujuan dan sasaran memberikan umpan balik bagi proses perencanaan dalam menetapkan tujuan sasaran kinerja organisasi diwaktu yang akan datang.
2. Evaluasi rencana, bila dalam penilaian hasil yang dicapai tidak sesuai dengan rencana dicari apa penyebabnya.
3. Evaluasi lingkungan, melakukan penilaian apakah kondisi lingkungan yang dihadapi pada waktu proses pelaksanaan tidak seperti yang diharapkan, tidak kondusif, dan mengakibatkan kesulitan atau kegagalan.
4. Evaluasi proses kinerja, melakukan penilaian apakah terdapat kendala dalam proses pelaksanaan kinerja. Apakah mekanisme kerja berjalan seperti diharapkan, apakah terdapat masalah kepemimpinan dan hubungan antar manusia dalam organisasi.

5. Evaluasi pengukuran kinerja, menilai apakah penilaian kinerja telah dilakukan dengan benar, apakah sistem review dan coaching telah berjalan dengan benar serta apakah metode sudah tepat.
6. Evaluasi hasil, apabila terdapat deviasi, dicari faktor yang menyebabkan dan berusaha memperbaikinya di kemudian hari.

Menurut Rozarie (2017:64), menjelaskan penilaian kinerja karyawan perlu dilakukan dalam rangka pelayanan kepada konsumen/publik sekaligus juga sebagai pedoman untuk menjadikan karyawan dapat dipromosikan ke jenjang yang lebih baik. Kinerja yang memuaskan tidak terjadi secara otomatis, oleh karena itu untuk memastikan apakah pegawai mampu melaksanakan pekerjaannya dengan baik diperlukan penilaian terhadap pekerjaan yang dikerjakan oleh karyawan.

Selanjutnya menurut Greenberg dan Baron dalam Rozarie (2017:64), menjelaskan penilaian kinerja dapat dipergunakan untuk sejumlah kepentingan organisasi. Manajemen menggunakan evaluasi untuk mengambil keputusan tentang sumber daya manusia. Penilaian memberikan masukan untuk kepentingan penting seperti promosi, mutasi dan pemberhentian.

Menurut Kreitner dan Kinicki dalam Rozarie (2017:66), tujuan dari penilaian kinerja dapat dipergunakan untuk: administrasi penggajian, umpan balik kinerja, identifikasi kekuatan dan kelemahan individu, mendokumentasi keputusan kepegawaian, penghargaan terhadap kinerja individu, mengidentifikasi kinerja buruk, membantu dalam mengidentifikasi tujuan, menetapkan keputusan promosi, pemberhentian pegawai, serta mengevaluasi pencapaian tujuan.

Sedangkan menurut Wibowo (2010:48), kinerja merupakan tanggung jawab setiap individu terhadap pekerjaan, membantu mendefinisikan harapan kinerja, mengusahakan kerangka kerja bagi supervisor dan pekerja saling berkomunikasi, sehingga tujuan dari kinerja adalah menyesuaikan harapan kinerja individual dengan tujuan organisasi. Kesesuaian antara upaya pencapaian tujuan individu dengan tujuan organisasi akan mampu mewujudkan kinerja yang baik.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli di atas dapat dilihat bahwa tujuan dari kinerja karyawan sangat penting bagi internal maupun eksternal karyawan itu sendiri.

### **2.1.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja**

Manajemen perusahaan harus membuat strategi untuk meningkatkan kinerja karyawan demi tujuan dari perusahaan itu sendiri dapat tercapai sebagaimana seharusnya. Oleh karena itu, manajer harus selalu menimbulkan motivasi kerja yang tinggi kepada karyawannya guna melaksanakan tugas-tugasnya. Sekalipun harus diakui bahwa motivasi bukan satu-satunya faktor yang mempengaruhi tingkat kinerja karyawan.

Sebagaimana menurut Sutrisno (2009:111), menyebutkan faktor yang ikut mempengaruhi prestasi atau kinerja karyawan adalah pengetahuan, sikap, kemampuan, pengalaman dan persepsi peranan. Sedangkan menurut Masram (2017:147), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu:

1. Efektivitas dan efisiensi. Bila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif tetapi apabila akibat-akibat

yang tidak dicari kegiatan menilai yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan kepuasan walaupun efektif dinamakan tidak efisien.

2. Otoritas (wewenang). Otoritas adalah sifat dari suatu komunikasi atau pemerintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki oleh seorang anggota organisasi kepada anggota lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja dengan kontribusinya.
3. Disiplin. Disiplin adalah taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku.
4. Inisiatif. Yaitu yang berkaitan dengan daya pikir dan kreatifitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

Selanjutnya menurut Amstrong dan Baron dalam Wibowo (2010:69), mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap kinerja yaitu :

1. *Personalfactors*, ditunjukkan oleh tingkat keterampilan kompetensi yang dimiliki, motivasi, dan komitmen individu.
2. *Leadership factors*, ditentukan oleh kualitas dorongan pembimbing dan dukungan yang dilakukan manajer dan *team leader*.
3. *Team factors*, ditunjukkan oleh kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan sekerja.
4. *System Factors*, ditunjukkan oleh adanya sistem kerja dan fasilitas yang diberikan organisasi.
5. *Contextual/Situational Factor*, ditunjukkan oleh tingginya tingkat dan perubahan lingkungan internal dan eksternal.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat dilihat bahwa kinerja karyawan dapat diperoleh melalui beberapa faktor yang berasal dari internal maupun eksternal karyawan.

#### **2.1.3.4 Penilaian Kinerja**

Salah satu upaya yang dilakukan organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara keseluruhan adalah *performance appraisal*, yang disebut juga penilaian prestasi kerja, penilaian pelaksanaan pekerjaan, penilaian kondite, dan sebagainya, kebutuhan akan penilaian prestasi kerja bertujuan untuk mengetahui kualitas dan kuantitas kinerja, kendala serta sikap karyawan dalam kaitannya dengan keberadaan karyawan dalam suatu organisasi.

Menurut Rivai dan Basri dalam Januari (2015:109), menjelaskan penilaian kinerja merupakan kajian sistematis tentang kondisi kerja karyawan yang dilaksanakan secara formal yang dikaitkan dengan standar kinerja yang telah ditentukan oleh perusahaan. Sedangkan menurut Dessler dalam Syahyuni (2018:114), menyimpulkan penilaian kinerja berarti mengevaluasi kinerja karyawan saat ini dan/atau di masa lalu relatif standar kinerjanya. Penilaian kinerja mengasumsikan bahwa karyawan memahami apa standar kinerja mereka, dan juga memberikan karyawan umpan balik, pengembangan, dan insentif yang diperlukan untuk membantu orang yang bersangkutan menghilangkan kinerja yang kurang baik atau melanjutkan kinerja yang baik. Sedangkan menurut Mathis dan Jackson dalam Evita (2017:85), penilaian kinerja adalah proses mengevaluasi seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan mereka jika dibandingkan dengan

seperangkat standar, dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut pada karyawan.

Untuk melakukan penilaian kinerja diperlukan adanya suatu kriteria yang digunakan sebagai ukuran atas kemajuan atau keberhasilan organisasi atau perusahaan. Menurut Soekidjo (2013:127), kriteria yang diperlukan tersebut yakni:

1. Kriteria Manfaat (*Benefit Criteria*), untuk kriteria ini digunakan untuk pengukuran produktivitas dan kualitas kerja. Indikator produktivitas meliputi: peningkatan prestasi kerja, penurunan absensi karyawan, dan penurunan rotasi tenaga kerja. Sedangkan kualitas kerja antara lain: peningkatan partisipasi kerja, peningkatan kepuasan kerja, penurunan stress, penurunan jumlah kecelakaan kerja, dan penurunan jumlah karyawan sakit.
2. Kriteria Biaya (*Cost Criteria*), digunakan berbagai indikator untuk membiayai suatu kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan sumber daya manusia. Kriteria biaya lebih spesifik untuk setiap kegiatan misalnya: keamanan dan kesehatan dalam bentuk biaya pelatihan, supervisi, pembelian peralatan penanganan, pemindahan sumber daya, dan sebagainya. Berdasarkan definisi menurut para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja adalah sistem formal yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja karyawannya agar sesuai dengan standar kerja yang telah ditetapkan.

#### **2.1.3.5 Indikator kinerja**

Menurut Anwar (2009:69), kinerja memiliki beberapa indikator, diantaranya adalah sebagai berikut:

### 1. Kualitas kerja

Mutu hasil kerja yang didasarkan pada standar yang ditetapkan, oleh kebijakan organisasi atau perusahaan, maka biasanya dapat dapat diukur melalui ketepatan, ketelitian, keterampilan dan keberhasilan kerja oleh seorang pegawai tersebut, pekerjaan apapun yang diberikan oleh pihak organisasi atau perusahaan terkait.

- a. Tingkat tanggung jawab
- b. Tingkat ketelitian
- c. Tingkat keterampilan
- d. Tingkat keberhasilan

### 2. Kuantitas kerja

Banyaknya hasil kerja sesuai dengan waktu yang ada. Maka yang perlu diperhatikan oleh suatu perusahaan bukan hasil rutin tetapi lebih cenderung kepada seberapa cepat pekerjaan dapat diselesaikan oleh para pegawai.

- a. Tingkat ketepatan waktu dalam bekerja
- b. Tingkat efisiensi dan efektivitas kerja
- c. Tingkat pencapaian target

### 3. Konsistensi pegawai

Ketetapan karyawan dalam menjalankan job description sesuai dengan apa yang diperintahkan perusahaan.

- a. Tingkat pemahaman job description
- b. Tingkat pengetahuan pegawai

c. Tingkat kerjasama bawahan dan atasan

d. Tingkat kerjasama dengan rekan sejawat

4. Sikap pegawai

Perilaku karyawan terhadap perusahaan atau pihak atasan dan teman.

a. Tingkat kreatifitas pegawai

### 2.1.4 Penelitian Terdahulu

Sebagai acuan dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa kajian pustaka sebagai landasan berfikir, yang mana kajian pustaka yang penulis gunakan adalah beberapa hasil penelitian orang lain. Berikut merupakan tabel mengenai penelitian yang berkaitan dengan pengaruh insentif dan tunjangan terhadap kinerja karyawan.

**Tabel 2.1**

#### Penelitian Terdahulu

<b>Nama Peneliti, Tahun dan Judul Penelitian</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>	<b>Hasil Penelitian</b>	<b>Sumber</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>	<b>(3)</b>	<b>(4)</b>	<b>(5)</b>
Galaxy Mustofa (2017) Pengaruh Insentif terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi sebagai Variabel Moderasi	Adanya variabel insentif sebagai variabel bebas  Adanya variabel kinerja karyawan sebagai variabel terikat	Tidak adanya variabel motivasi sebagai variabel moderasi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel insentif berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan	Jurnal Manajemen Bisnis, Volume 7 No. 02, Edisi Oktober 2017
Mahfudz Riski Vahdist (2017), Pengaruh Gaji, Tunjangan, dan Promosi Jabatan terhadap Kinerja Pegawai	Adanya variabel tunjangan sebagai variabel bebas  Adanya variabel kinerja karyawan sebagai variabel terikat	Tidak adanya variabel gaji dan promosi jabatan sebagai variabel bebas	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel tunjangan memiliki pengaruh yang positif dan	Diponegoro Journal of Management, Volume 6, Nomor 1, Tahun 2017



(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	terikat		signifikan baik secara simultan maupun secara parsial terhadap kinerja pegawai.	
Merisa Oktaria dan Rinto Alexandro (2020) Pengaruh Insentif terhadap Kinerja Karyawan Dealer Honda Utama Putra di Pangkalan Bun	Adanya variabel insentif sebagai variabel bebas Adanya variabel kinerja karyawan sebagai variabel terikat	Tidak adanya variabel tunjangan sebagai variabel terikat	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel insentif berpengaruh terhadap kinerja karyawan	JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Universitas Pendidikan Ganesha, Vol. 11 No. 1 Tahun 2020 e- ISSN: 2614 – 1930
Marianus Subianto (2016) Pengaruh Gaji dan Insentif terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Serba Mulia Auto di Kabupaten Kutai Barat	Adanya variabel insentif sebagai variabel bebas Adanya variabel kinerja karyawan sebagai variabel terikat	Tidak adanya variabel gaji sebagai variabel bebas	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel insentif memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan	eJournal Administrasi Bisnis, 2016, 4 (3): 698-712 ISSN 2355-5408
M. Ikhwan Maulana Haeruddin (2017) Pengaruh Gaji dan Insentif terhadap Kinerja Karyawan dan Organisational Citizenship Behaviour (OCB) pada Hotel Grand Clarion di Makassar	Adanya variabel insentif sebagai variabel bebas Adanya variabel kinerja karyawan sebagai variabel terikat	Tidak adanya variabel gaji sebagai variabel bebas Tidak adanya variabel Organisational Citizenship Behaviour (OCB) sebagai variabel terikat	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel insentif mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap peningkatan kinerja karyawan	Jurnal Aplikasi Manajemen, Ekonomi dan Bisnis Vol. 2, No.1, Oktober 2017 ISSN 2541-1438; E-ISSN 2550-0783
Muhammad Wahid Sholihul Huda (2015) Pengaruh Insentif dan Tunjangan Terhadap Kinerja Karyawan PT. BPR Sukowati	Adanya variabel insentif sebagai variabel bebas Adanya variabel tunjangan sebagai variabel bebas	Tidak adanya variabel insentif dan tunjangan sebagai variabel terikat	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel insentif dan variabel tunjangan mempunyai pengaruh yang	Jurnal Perpus IAIN Salatiga, Vol. 4 No. 8 Tahun 2015

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	Adanya variabel kinerja sebagai variabel terikat		signifikan secara parsial terhadap peningkatan kinerja karyawan	
	Adanya hubungan kolerasi antara nvariabel insentif dan variabel tunjangan			

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur yang dianggap paling penting dan memiliki dampak paling besar terhadap kemajuan sebuah perusahaan, oleh karena itu sumber daya manusia harus dikelola dengan baik oleh setiap perusahaan. Dalam melakukan aktivitas organisasi setiap manusia memiliki kinerja yang berbeda bahkan cenderung kurang. Manajemen sumber daya manusia merupakan satu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi. Hal ini disebabkan manajemen sumber daya manusia mengatur tenaga kerja yang ada di dalam organisasi, sehingga terwujud tujuan organisasi dan kepuasan kerja karyawan. Manajemen sumber daya manusia juga dapat menghasilkan kinerja yang baik. Menurut Wibowo (2010: 15), kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Dengan demikian, kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Oleh karena itu, setiap

pekerjaan atau tugas yang kita lakukan harus dengan pengetahuan dan keterampilan agar tercapai tujuan yang kita inginkan.

PT WOM Finance Cabang Tasikmalaya dalam melakukan aktivitas perusahaan pastinya menginginkan sumber daya manusia yang ada dapat bekerja dengan maksimal. Oleh karena itu, untuk menjamin tercapainya keselarasan tujuan, pimpinan organisasi bisa memberikan perhatian dengan memberikan kompensasi, karena kompensasi merupakan bagian dari hubungan timbal balik antara organisasi dengan sumber daya manusia.

Pemberian insentif merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan kinerja karyawan. Menurut menurut Martianingsih (2016:30), insentif yang diberikan secara tepat menjadi salah satu faktor utama yang dapat mendorong karyawan untuk menimbulkan semangat yang lebih tinggi sehingga dapat meningkatkan prestasinya untuk bekerja lebih baik dan giat, sehingga mereka mdapat menghasilkan kinerja yang maksimal dan sesuai dengan harapan dimana pada akhirnya nanti dapat menciptakan keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan. Insentif ini merupakan alat yang di pergunakan pendukung prinsip adil dalam pemberian kompensasi". Menurut Hasibuan (2006:184), indikator insentif adalah (1) Jaminan kesehatan, (2) Bonus, (3) Promosi, (4) Pemberian penghargaan. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dikemukakan oleh Zulkarnaen (2017), menunjukkan bahwa insentif mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Tunjangan dan insentif memiliki keterkaitan satu sama lain. Hal ini dikarenakan dalam upaya memberikan tanggung jawab dan dorongan kepada

karyawan untuk bekerja lebih baik dan diperlukan suatu rangsangan. Menurut Wahid (2015), tunjangan karyawan merupakan program pelayanan karyawan untuk membentuk dan memelihara semangat karyawan, yaitu sejumlah ganjaran yang dimaksudkan untuk memberikan rasa tenang bagi para pekerja dan anggota keluarganya yang berfungsi untuk meningkatkan kesejahteraan hidup dan insentif menjamin bahwa karyawan akan mengarahkan usahanya untuk mencapai tujuan.

Tunjangan karyawan merupakan program pelayanan karyawan untuk membentuk dan memelihara semangat karyawan, yaitu sejumlah ganjaran yang dimaksudkan untuk memberikan rasa tenang bagi para pekerja dan anggota keluarganya yang berfungsi untuk meningkatkan kesejahteraan hidup. Menurut Simamora (2006:94), tunjangan dapat mempengaruhi kinerja karyawan, sebab dengan tunjangan pegawai dapat memenuhi kebutuhannya secara langsung, terutama kebutuhan psikologinya. Menurut Nawawi dalam Kadarisman (2012:250), indikator tunjangan adalah (1) Ketepatan, (2) Kelayakan, (3) Pembiayaan. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dikemukakan oleh Junaidi (2020), menunjukkan bahwa Tunjangan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kinerja karyawan tidak akan optimal apabila hanya mengandalkan mesin produksi tanpa memperhatikan aspek manusianya. Menurut Mangkunegara (2006:67), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Anwar (2009:68), indikator kinerja adalah (1) kualitas kerja, (2) kuantitas kerja, (3) konsistensi pegawai, (4)

kerjasama, (5) sikap pegawai. Menurut Emzia Triana (2014:45), insentif dan tunjangan, bahwa tunjangan dianggap memiliki pengaruh yang lebih terhadap kinerja karyawan akan tetapi keduanya saling memiliki keterkaitan satu sama lain untuk meningkatkan kinerja karyawan. Menurut Siti Nurhasanah (2018:24), apabila karyawan sudah diberikan insentif dan tunjangan maka karyawan akan bekerja lebih optimal, mampu meminimalisir kesalahan, semangat kerja meningkat, dan menciptakan hubungan baik antara karyawan dan atasan, sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Jadi karyawan merupakan aset penting bagi perusahaan, karyawan merupakan salah satu faktor penting dalam aktifitas perusahaan dalam proses untuk mencapai tujuan, maka dari itu karyawan yang handal, loyal, dan berkualitas tidak lahir begitu saja, melainkan karyawan terlebih dahulu diberikan dorongan atau rangsangan berupa insentif diberikan secara sederhana, spesifik, dan dapat diukur diadakannya yang merupakan salah satu strategi untuk mendorong dan merangsang karyawan agar bekerja lebih giat dan semangat dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang berikan perusahaan.

Kemudian untuk mendapatkan karyawan loyal dan berkualitas perusahaan memberikan atau menyediakan program tunjangan secara adil dan layak kepada karyawan, dengan pemberian tunjangan diharapkan perusahaan bisa membentuk atau membangun semangat kerja sama dan loyalitas karyawan. Jika karyawan sudah menerima insentif dan tunjangan maka karyawan akan bekerja lebih baik dan semangat sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan terhadap atasan, maka

kinerja karyawan juga akan meningkat. Begitu juga insentif dan tunjangan yang diberikan harus tepat sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan.

### **2.3 Hipotesis**

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan di atas, maka dapat ditarik hipotesis penelitian sebagai berikut: “Terdapat Pengaruh Insentif dan Tunjangan terhadap Kinerja Karyawan (Suatu Penelitian Pada Karyawan Non Manajer PT. WOM Finance Tbk Cabang Tasikmalaya)”.

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Pada penelitian ini objek yang diteliti adalah insentif, tunjangan dan kinerja karyawan. Sedangkan seluruh penelitian ini dilakukan di Kantor PT. WOM Finance Tbk Cabang Tasikmalaya yang beralamat di Jln. Lingkungan Kav.26 Kelurahan Argasari, Kecamatan Cihideung, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat.

##### **3.1.1 Sejarah PT. WOM Finance Tbk**

PT. Wahana Ottomitra Multiartha Tbk (“WOM Finance” atau Perseroan) didirikan pada tahun 1982 dengan nama PT. Jakarta Tokyo Leasing yang bergerak di bidang pembiayaan sepeda motor dan mobil, khususnya pembiayaan untuk sepeda motor merek Honda. Perseroan mengubah Nama menjadi PT. Wahana Ottomitra Multiartha pada Tahun 2000 sejalan dengan transformasi bisnis yang dilakukan. Perseroan terus mengalami perkembangan dan tidak hanya melayani pembiayaan sepeda motor merek Honda namun melayani pula pembiayaan sepeda motor merek Jepang lainnya, seperti Yamaha, Suzuki dan Kawasaki.

Perseroan mendapatkan pernyataan efektif dari Otoritas Jasa Keuangan/ OJK (d/h Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan/Bapepam-LK) untuk melakukan Penawaran Umum Saham Perdana. Pada kesempatan tersebut, Perseroan menawarkan sebanyak 200.000.000 (dua ratus juta) lembar saham dengan nilai nominal Rp. 100,- (seratus rupiah) per saham dan harga penawaran sebesar Rp. 700 (tujuh ratus rupiah) persaham. Saham-saham tersebut telah

dicatatkan pada PT Bursa Efek Jakarta dan PT Bursa Efek Surabaya (sekarang bernama PT Bursa Efek Indonesia) pada tanggal 13 Desember 2014.

Pada tahun 2005, perseroan menjadi bagian dari kelompok usaha PT. Bank Maybank Indonesia Tbk (d/h PT Bank Internasional Indonesia Tbk) setelah PT. Bank Maybank Indonesia Tbk mengakuisisi 43% (empat puluh tiga persen) kepemilikan saham Perseroan.

Perseroan terus berupaya untuk mewujudkan visi perseroan menjadi salah satu perusahaan pembiayaan terbaik di Indonesia. Untuk itu, perseroan akan terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada seluruh pelanggan, salah satunya dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi, sehingga pelanggan dapat terlayani dengan cepat, tepat, efektif, dan efisien.

### **3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan**

#### **▪ Visi**

Menjadi salah satu perusahaan pembiayaan terbaik di Indonesia dengan menerapkan tata kelola perusahaan yang baik

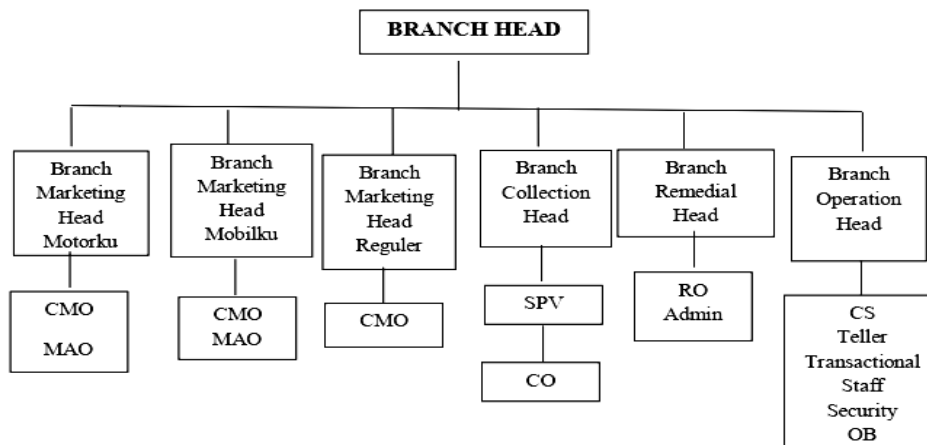
#### **▪ Misi**

1. Mengutamakan kepuasan konsumen dan mitra kerja lainnya
2. Membangun infrastruktur berbasis IT untuk melaksanakan proses yang baik
3. Pengembangan dan perluasan jaringan usaha, terutama didaerah potensial
4. Mengoptimalkan kinerja perusahaan



### 3.1.3 Stuktur Organisasi

Struktur organisasi menggambarkan adanya wewenang, tugas dan tanggungjawab serta menunjukkan pemisahan fungsi. Untuk lebih jelasnya, struktur organisasi tersebut dapat dilihat sebagai berikut :



Gambar 3. 1

#### Struktur Organisasi PT. WOM Finance Tbk cabang Tasikmalaya

Sumber : PT. WOM Finance Tbk cabang Tasikmalaya (2021)

Berikut ini adalah pembagian tugas dan tanggung jawab setiap kepala divisi di PT. WOM Finance Tbk cabang Tasikmalaya:

##### 1. *Branch Marketing Head* Motorku

Bertugas merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan, dan mengendalikan fungsi dan kebijakan pemasaran khususnya dalam pemasaran motor dan melakukan implementasi kebijakan. Kepala divisi ini membawahi :

###### a. *Credit Marketing Officer* (CMO)

Bertugas melakukan fungsi marketing dan survey terhadap calon konsumen dan *follow up* konsumen dengan memastikan ketelitian dan kebenaran data pelaporan survey dalam proses analisa kelayakan.