
Pengaruh Pemberian Insentif Terhadap Motivasi dan Kinerja Supervisor di Melia Laundry and Dry Cleaning Denpasar

Anak Agung Neva Eka Pratiwi

Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Politik Wira Bhakti

Email: anakagungneva@stispolwb.ac.id

Abstrak

Salah satu strategi penting dalam manajemen sumber daya manusia untuk meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan adalah melalui pemberian insentif. Penggunaan KPI yang dikaitkan dengan sistem insentif dalam manajemen sumber daya manusia dapat membawa banyak manfaat bagi perusahaan dan karyawan. Dengan KPI yang terencana dengan baik dan insentif yang tepat, perusahaan dapat memastikan karyawan bekerja menuju tujuan yang sama, meningkatkan kinerja, dan merasa dihargai atas kontribusi mereka. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah yang menjadi indikator penentu bagi pemberian insentif karyawan dan bagaimana pengaruh pemberian insentif terhadap motivasi dan kinerja supervisor di Melia Laundry and Dry Cleaning Bali, sebuah jasa binatu yang memiliki beberapa cabang di Bali. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivisme. Pada Melia Laundry and Dry Cleaning Bali, terdapat empat supervisor yang mengelola produksi, sumber daya manusia, keuangan, dan mesin teknikal. Hasil penelitian ini menunjukkan para supervisor tersebut merasa insentif finansial yang diberikan perusahaan membantu kehidupan mereka, sehingga pemberian insentif tersebut memotivasi mereka untuk meningkatkan kinerja sesuai dengan bidang kerja masing-masing.

Kata Kunci: Key Performance Indicator, Insentif, Karyawan, Motivasi, Kinerja

Abstract

An effective strategy in human resource management for boosting employee motivation and performance is the implementation of an incentive program. Linking KPIs to an incentive system can provide numerous benefits to both the company and its employees. Well-structured KPIs and suitable incentives ensure that employees align with the company's goals, enhance their performance, and feel valued for their contributions. This study aims to identify the key indicators for determining employee incentives and to examine the impact of incentives on the motivation and performance of supervisors at Melia Laundry and Dry Cleaning Bali, a laundry service with multiple branches in Bali. The study employs a descriptive research method with a qualitative approach, utilizing a constructivist paradigm. At Melia Laundry and Dry Cleaning Bali, four supervisors oversee production, human resources, finance, and technical machinery. The findings reveal that the financial incentives provided by the company improve the supervisors' quality of life, thus motivating them to perform better in their respective roles.

Keywords: Key Performance Indicator, Incentives, Employees, Motivation, Performance.

PENDAHULUAN

Suatu perusahaan yang bergerak dalam bisnis barang maupun jasa tentu membutuhkan peran para karyawannya untuk mencapai tujuan-tujuan organisasinya (Chaidir et al., 2023). Karyawan dalam suatu perusahaan diibaratkan sebagai mesin penggerak bagi kendaraan bermotor, tanpa mesin kendaraan bermotor tidak akan dapat beroperasi. Perusahaan yang menyadari sentralnya peran karyawan dalam organisasinya

tentu akan berusaha melakukan berbagai terobosan dalam kebijakan manajemen sumber daya manusia dengan harapan dapat mempengaruhi motivasi dan kinerja para karyawan. Salah satu alat penting dalam manajemen sumber daya manusia yang dapat digunakan untuk meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan adalah pemberian insentif bagi karyawan (Miranti & Perkasa, 2023). Insentif berfungsi sebagai dorongan dari perusahaan kepada seluruh anggotanya agar mereka bekerja dengan sungguh-sungguh demi tercapainya tujuan perusahaan (Lee et al., 2020). Insentif ini dapat berupa finansial atau non-finansial, dan dirancang untuk mendorong karyawan mencapai kinerja yang lebih tinggi (Anggraito & Amboningtyas, 2017). Insentif bagi karyawan tersebut dapat berfungsi ganda, selain membantu karyawan secara ekonomi (terutama dengan insentif finansial), insentif tersebut juga dapat membuat karyawan merasa dihargai kinerja dan pengabdianya pada perusahaan sehingga diharapkan berpengaruh terhadap meningkatnya motivasi serta kinerja dari individu karyawan yang diberikan insentif.

Salah satu perusahaan yang menerapkan insentif bagi para karyawannya adalah CV. Binatu Modern yang membawahi unit bisnis binatu moderen Melia Laundry and Dry Cleaning Bali. CV. Binatu Modern merupakan *Master Franchise* Wilayah Bali dari Melia Laundry and Dry Cleaning Indonesia yang dimiliki oleh PT. Melia Pilar Utama yang berpusat di D.I. Yogyakarta. CV. Binatu Modern telah memiliki lisensi sebagai *Master Franchise* Wilayah Bali sejak tahun 2006 yang awalnya hanya beroperasi dengan mengandalkan satu *workshop* hingga saat ini telah memiliki dua *workshop* (Denpasar dan Kuta) dan empat *outlet* yang tersebar di berbagai lokasi strategis di Bali. CV. Binatu Modern telah menerapkan insentif karyawan sejak tahun 2006 hingga saat ini yang dikualifikasikan sesuai dengan jabatan para karyawan. Salah satu jabatan yang mendapat insentif adalah jabatan supervisor, yang terdiri dari empat supervisor, yaitu supervisor produksi, supervisor keuangan, supervisor sumber daya manusia, dan supervisor mesin teknikal. Insentif yang rutin diberikan adalah berupa insentif finansial (berupa uang) yang diberikan berdasarkan penilaian *Key Performance Indicator* (KPI) yang dinilai setiap seminggu sebelum tanggal *payroll* oleh Direktur. Namun, selain insentif berupa uang tersebut, Direktur juga memberikan insentif non-finansial berupa pembagian sembako secara rutin dua kali dalam setahun yang diberikan pada seluruh karyawan tanpa melalui penilaian *Key Performance Indicator* (KPI). *Key Performance Indicator* (KPI) merupakan alat ukur yang digunakan untuk menilai kinerja individu atau tim dari waktu ke waktu dalam mencapai tujuan organisasi (Yuniar et al., 2024). Dalam konteks manajemen sumber daya manusia (SDM), KPI menjadi alat penting untuk memastikan bahwa karyawan bekerja secara efektif dan efisien.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa KPI berhubungan dengan insentif, motivasi, dan kinerja karyawan, meskipun hasilnya beragam. Menurut Aldoghan et al. (2022), Dama et al. (2022), dan Sanosra et al. (2022), KPI mempengaruhi kinerja pegawai. Namun, Fiantri et al. (2024) menemukan bahwa KPI tidak berdampak pada kinerja karyawan. Selain itu, penelitian Alkandi et al. (2023) mengungkapkan bahwa ada pengaruh langsung yang tidak signifikan antara insentif dan penghargaan dengan kinerja karyawan. Urgensi penelitian ini didasarkan pada hasil penelitian sebelumnya dan kebaruan dalam penelitian terkait fenomena ini serta adanya celah penelitian (*research gap*). Mengacu pada fenomena secara umum, penting untuk mengkaji teori dan hasil empiris guna mendeteksi dan menganalisis pengaruh pemberian insentif terhadap motivasi dan kinerja.

KAJIAN PUSTAKA

Key Performance Indicators (KPI)

Key Performance Indicators (KPI) merupakan langkah-langkah terukur yang biasanya digunakan oleh perusahaan untuk menilai kinerja personel atau perusahaan secara keseluruhan dari waktu ke waktu (Velimirović et al., 2011). KPI bertujuan utama untuk meningkatkan kinerja perusahaan baik di level strategis maupun operasional. Penerapan KPI dalam manajemen sumber daya manusia yang dihubungkan dengan sistem insentif dapat memberikan banyak manfaat bagi perusahaan dan karyawan. Dengan KPI yang dirancang dengan baik dan insentif yang tepat, perusahaan dapat memastikan bahwa karyawan bekerja menuju tujuan yang sama, meningkatkan kinerja, dan merasa dihargai atas kontribusi mereka. Meskipun ada tantangan dalam penerapannya, namun dengan pendekatan yang tepat KPI dan insentif dapat menjadi alat yang efektif untuk mengelola dan mengembangkan sumber daya manusia dalam perusahaan.

Insentif

Insentif adalah penghargaan tambahan yang diberikan kepada karyawan tertentu yang menunjukkan produktivitas di atas standar (Lee et al., 2020). Insentif ini merupakan penghargaan tambahan bagi karyawan yang produktivitasnya melebihi standar yang ditetapkan (Qomariah et al., 2022). Insentif berupa uang diberikan kepada karyawan yang mampu bekerja melampaui standar yang telah ditentukan (Safitri et al., 2022). Kompensasi merupakan suatu daya tarik yang sengaja diberikan perusahaan kepada karyawan dengan tujuan untuk ikut membangun, memelihara, dan memperkuat harapan-harapan karyawan agar dalam diri mereka timbul semangat yang lebih besar untuk berprestasi bagi perusahaan. Pemberian insentif kepada karyawan perlu dilaksanakan oleh setiap perusahaan untuk meningkatkan kepuasan kerjanya, karena dengan memperhatikan insentif, karyawan akan merasa dihargai.

Motivasi

Motivasi merupakan upaya untuk meningkatkan semangat kerja individu, sehingga mereka bersedia bekerja dengan memaksimalkan kemampuan dan keahlian mereka demi mencapai tujuan organisasi. Perilaku seseorang dipengaruhi oleh keinginan, pemenuhan kebutuhan, tujuan, dan kepuasan (Arpiani & Mulyana, 2023). Motivasi adalah istilah yang mengacu pada kebutuhan, dorongan, dan keinginan (Hidayati & Zulher, 2022). Motivasi juga dapat diartikan sebagai serangkaian nilai dan sikap yang mendorong seseorang untuk mencapai sesuatu yang lebih spesifik (Rivai, 2020).

Kinerja

Kinerja adalah perilaku seseorang dalam menjalankan pekerjaannya yang menghasilkan pemikiran atau produk untuk mencapai tujuan yang sedang dikerjakannya (Shirisha & Sekar, 2023). Kinerja merujuk pada hasil kerja dan perilaku kerja yang dicapai dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab dalam periode tertentu (Lesmana & Damanik, 2022). Kinerja karyawan adalah hasil dari kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dilakukan oleh seorang karyawan dalam menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (Rudi et al., 2022).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk mengelompokkan tanda-tanda, kejadian, atau fakta sosial yang terjadi. Pendekatan kualitatif adalah suatu prosedur investigasi untuk memahami masalah sosial atau manusia dengan menciptakan gambaran holistik yang disajikan melalui kata-kata, laporan data yang rinci, dan disusun dalam konteks ilmiah.

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivisme. Konstruktivisme sosial adalah perspektif yang biasanya dilihat sebagai pendekatan untuk penelitian kualitatif (Creswell, 2009). Melalui paradigma konstruktivisme, peneliti berusaha untuk mengetahui dan memahami bagaimana pengaruh pemberian insentif terhadap motivasi dan kinerja supervisor di Melia Laundry & Dry Cleaning Bali.

Sifat penelitian ini adalah deskriptif, di mana peneliti berupaya menjelaskan pengaruh pemberian insentif terhadap motivasi dan kinerja supervisor di Melia Laundry & Dry Cleaning Bali. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur yaitu peneliti menyiapkan daftar pertanyaan tertulis dan mengembangkan pertanyaan sesuai dengan kondisi di lapangan untuk mendapatkan data yang lengkap dari informan (Kriyantono, 2012). Penelitian dilakukan di Melia Laundry & Dry Cleaning Workshop Denpasar kepada seluruh supervisornya yang berjumlah 4 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan

Hasil penilaian *Key Performance Indicator* (KPI) dalam memantau kinerja karyawan Melia Laundry and Dry Cleaning Bali adalah *Key Performance Indicator* berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya oleh Aldoghan et al. (2022), Dama et al. (2022), dan Sanosra et al. (2022). Supervisor yang bertugas di binatu tersebut ada empat orang yang membidangi empat bidang pekerjaan, yaitu Anak Agung Suryawan sebagai supervisor produksi, Linda Tri Kusumawardani sebagai supervisor sumber daya manusia, I Dewa Ayu Juli sebagai supervisor keuangan, dan Ni Putu Susi Oktaviani sebagai supervisor mesin teknikal. Keempat supervisor tersebut telah bekerja dan mengabdikan pada Melia Laundry and Dry Cleaning Bali selama lebih dari 5 (lima) tahun.

Supervisor produksi saat diwawancarai menyatakan bahwa insentif finansial yang diberikan mempengaruhi motivasi dan kinerja karena dia menyadari bahwa yang menentukan apakah dia akan mendapatkan insentif atau tidak adalah kinerjanya di perusahaan tersebut yang dinilai melalui KPI setiap bulannya sehingga itu memotivasi untuk bekerja sebaik mungkin agar dia tetap mendapatkan insentif. Supervisor sumber daya manusia saat diwawancara menyatakan bahwa insentif finansial yang diberikan sangat membantu dalam kehidupan keluarganya khususnya membantu memenuhi kebutuhan anak-anaknya. Ia mengatakan bahwa insentif tersebut membantu keluarganya dan menyebabkannya termotivasi untuk mempertahankan serta meningkatkan kinerja agar selalu memperoleh insentif setiap bulannya karena sebagai bidang sumber daya manusia menyadari bahwa skor KPI merupakan faktor penentu pemberian insentif. Hal senada juga dinyatakan oleh supervisor keuangan yang juga telah berkeluarga dan memiliki satu orang anak. Kebutuhan untuk membantu suami dalam menghidupi keluarga merupakan motivasi terbesar baginya untuk mendorong produktivitas agar mendapat insentif. Sedangkan

supervisor mesin teknikal menyatakan bahwa insentif memang memberikan motivasi baginya untuk meningkatkan kinerja namun selain itu rasa pengabdian serta rasa memiliki terhadap perusahaan juga berperan besar dalam memotivasi kinerja.

Penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang diteliti Mustofa (2018) yang menyatakan bahwa motivasi memperkuat pengaruh insentif terhadap kinerja. Dengan kata lain, insentif yang lebih baik dengan motivasi yang tinggi akan meningkatkan kinerja. Penelitian ini menunjukkan bahwa insentif dapat meningkatkan kinerja dan motivasi karyawan sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh Liu & Liu (2022), Nasib & Martin (2018), Chaidir et al. (2023), dan Ahmad Fadli (2022).

KESIMPULAN

Kesimpulan

Peran karyawan dalam perusahaan sangat krusial, sehingga faktor ini harus dikelola dengan optimal. Pemberian insentif dianggap sangat penting bagi karyawan mengingat banyaknya kebutuhan mereka dan diharapkan insentif dapat meningkatkan kesejahteraan serta memotivasi untuk meningkatkan kinerjanya. Penerapan *Key Performance Indicator* dalam manajemen sumber daya manusia di Melia Laundry and Dry Cleaning Bali yang dihubungkan dengan sistem insentif memberikan banyak manfaat bagi perusahaan dan karyawan. Dengan KPI yang dirancang dengan baik dan insentif yang tepat, perusahaan dapat memastikan bahwa karyawan bekerja menuju tujuan yang sama, meningkatkan kinerja, dan merasa dihargai atas kontribusi mereka. Melia Laundry and Dry Cleaning Bali mempekerjakan 4 orang supervisor yang membidangi produksi, sumber daya manusia, keuangan, dan mesin teknikal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa para supervisor merasa insentif finansial yang diberikan perusahaan membantu kehidupan mereka sehingga memotivasi mereka untuk meningkatkan kinerja sesuai bidang kerja masing-masing.

Saran

Bagi akademisi, dapat melakukan studi lebih lanjut mengenai pengaruh insentif terhadap motivasi dan kinerja khususnya terkait jenis insentif apa yang paling sesuai serta indikator KPI yang paling efektif untuk diberikan kepada karyawan. Penelitian lebih mendalam terkait area ini dapat memberikan wawasan tambahan mengenai bagaimana merancang program insentif yang optimal dan bagaimana mengukur keberhasilannya dengan tepat. Bagi praktisi, pengusaha, dan manajemen puncak, penerapan insentif finansial bagi karyawan sangat dianjurkan karena dapat mempengaruhi motivasi dan produktivitas mereka. Namun, penting untuk memberikan insentif dengan memperhatikan skor KPI karyawan agar penghargaan diberikan kepada individu yang benar-benar berprestasi. Implementasi sistem insentif yang berdasarkan pada kinerja nyata akan memastikan bahwa insentif berfungsi sebagai motivator yang efektif dan adil, serta mendukung pencapaian tujuan perusahaan secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Fadli. (2022). Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan Melalui Budaya Organisasi dan Insentif Pada PT. Sinar Indonesia Baru Medan. *Jurnal Mahkota Bisnis (Makbis)*, 1(1), 45–50. <https://doi.org/10.59929/mm.v1i1.8>
- Aldoghan, M., Aburumman, O. J., Omar, K., & Abdulwahid, N. A. (2022). The impact of key indicators on the overall performance of Saudi Arabian telecommunication companies. *Problems and Perspectives in Management*, 20(3), 192–203.
- Alkandi, I. G., Khan, M. A., Fallatah, M., Alabdulhadi, A., Alanizan, S., & Alharbi, J. (2023). The Impact of Incentive and Reward Systems on Employee Performance in the Saudi Primary, Secondary, and Tertiary Industrial Sectors: A Mediating Influence of Employee Job Satisfaction. *Sustainability*, 15(4), 3415. <https://doi.org/10.3390/su15043415>
- Anggraito, S. C., & Amboningtyas, D. (2017). Pengaruh insentif financial, insentif non financial dan human resources tools terhadap kepuasan kerja pegawai dengan implikasinya terhadap turnover intention kerja pada pt. inhuman kabupaten demak. *Journal of Management*, 3(3), 1–11.
- Arpiani, N. F., & Mulyana, A. E. (2023). How Talent Management, Motivation, and Career Development affecting the Employee Performance at PT Excelitas Technologies Batam? *Proceedings of the 4th International Conference on Applied Economics and Social Science, ICAESS 2022, 5 October 2022, Batam, Riau Islands, Indonesia: ICAESS 2022*, 15.
- Chaidir, J., Haerofiatna, H., Kania, D., & Wahyudi, W. (2023). Peran mediasi komitmen afektif pada persepsi dukungan organisasi terhadap kinerja karyawan. *MBR (Management and Business Review)*, 7(1), 30–45.
- Dama, M. Z., Rahmawati, S., & Sayekti, A. (2022). Pengaruh Penilaian Kinerja (KPI) Dan Kesesuaian KPI Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Operasional PTPN VIII. *Paulus Journal Of Management Research*, 1(2), 2797–5916.
- Fiantri, C. S., Mahdiana, D., & Kusumawardhany, N. (2024). Sistem Penunjang Keputusan Penilaian Kinerja Guru Dengan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP) dan Metode Simple Additive Weight (Saw). *Prosiding Seminar Nasional Mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi (SENAFTI)*, 3(1), 491–501.
- Hidayati, L., & Zulher, Z. (2022). The The Effect of Leadership and Compensation on Employee Performance with Motivation as Moderating Variables at the Pangeran Hotel Pekanbaru. *IJEED (International Journal of Entrepreneurship and Business Development)*, 5(1), 82–91. <https://doi.org/10.29138/ijebd.v5i1.1601>
- Lee, Y. L. A., Malik, A., Rosenberger III, P. J., & Sharma, P. (2020). Demystifying the differences in the impact of training and incentives on employee performance: Mediating roles of trust and knowledge sharing. *Journal of Knowledge Management*, 24(8), 1987–2006. <https://doi.org/10.1108/JKM-04-2020-0309>
- Lesmana, M. T., & Damanik, F. A. (2022). The Influence of Work Environment, Work Discipline and Motivation on Employee Performance. *International Journal of Economics, Social Science, Entrepreneurship and Technology (IJESET)*, 1(1), 36–49.
- Liu, W., & Liu, Y. (2022). The Impact of Incentives on Job Performance, Business Cycle, and Population Health in Emerging Economies. *Frontiers in Public Health*, 9, 778101. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2021.778101>

- Miranti, M., & Perkasa, D. H. (2023). Pengaruh Insentif dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Ridho Sejahtera Jaya. *Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 1(1), 35–52.
- Mustofa, G. (2018). Pengaruh Insentif Terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi Sebagai Variabel Moderasi (Studi pada Agen PT. Jiwasraya Kantor Cabang Malang Kota). *Manajemen Bisnis*, 7(2), 2541–5255. <https://doi.org/10.22219/jmb.v7i2.7008>
- Nasib, N., & Martin, M. (2018). Pengaruh lingkungan kerja dan insentif terhadap kinerja pegawai. *Seminar Nasional Royal (SENAR)*, 1(1), 423–428.
- Qomariah, N., Nyoman, N., & Martini, P. (2022). The Influence of Leadership Style, Work Incentives and Work Motivation on the Employees Performance of Regional Revenue Agency. *Journal of Economics, Finance and Management Studies*, 5(07), 1942–1954.
- Rivai, V. (2020). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan: Dari teori ke praktik*. Rajawali Pers.
- Rudi, M., Arif, M., & Mapparenta, M. (2022). Effect of Reward, Leadership, Ability and Experience on Employee Performance. *Point of View Research Management*, 3(2), 134–146.
- Safitri, R. E., Poernomo, D., & Karyadi, H. (2022). The Effect of Training, Organizational Culture, Incentives and Work Environment on Employee Performance. *Regional Dynamic: Journal of Policy and Business Science*, 2(1), 17–28.
- Sanosra, A., Maimun, A., Satoto, E. B., & Qomariah, N. (2022). Role Of Key Performance Indicators And Compensation In Improving Employee Integrity And Performance. *International Journal Of Economics And Management Studies*, 9(2), 35–43.
- Shirisha, G., & Sekar, M. R. (2023). A Novel Approach to Project Employee's Performance and Confinement. *Proceedings of the International Conference on Cognitive and Intelligent Computing: ICCIC 2021, Volume 2*, 653–659.
- Velimirović, D., Velimirović, M., & Stanković, R. (2011). Role and importance of key performance indicators measurement. *Serbian Journal of Management*, 6(1), 63–72.
- Yuniar, V. R., Zabina, K. A., Zakiah, M. N., & Wulansari, A. (2024). Peran Key Performance Indicators (KPI) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Multimedia Dan Teknologi Informasi (Jatilima)*, 6(02), 72–86.

