

SKRIPSI
IMPLEMENTASI PEMBERIAN *REWARD* DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA PT. ASTRA
INTERNASIONAL TBK. TOYOTA AUTO 2000 CABANG SANUR



POLITEKNIK NEGERI BALI

OLEH :
I GEDE ARYA INDRA ADHISTHANAYA
2015744081

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024

SKRIPSI
IMPLEMENTASI PEMBERIAN *REWARD* DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA PT. ASTRA
INTERNASIONAL TBK. TOYOTA AUTO 2000 CABANG SANUR



POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun Untuk Melengkapi Tugas Dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

OLEH :

I GEDE ARYA INDRA ADHISTHANAYA
2015744081

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : IMPLEMENTASI PEMBERIAN *REWARD* DALAM UPAYA MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA PT. ASTRA INTERNASIONAL TBK. TOYOTA AUTO 2000 CABANG SANUR
2. Penulis
 - a. Nama : I Gede Arya Indra Adhistanaya
 - b. NIM : 2015744081
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional



Badung, 21 Agustus 2024

Menyetujui :

Pembimbing I



I Wayan Sukarta, SE., M.Ag.
NIP. 196005191989101001

Pembimbing II



Gede Sedana Wibawa Yasa, S.Tr.,Akt.,M.Si
NIP. 202111010

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**IMPLEMENTASI PEMBERIAN *REWARD* DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA PT. ASTRA
INTERNASIONAL TBK. TOYOTA AUTO 2000 CABANG SANUR**

Oleh

I Gede Arya Indra Adhistanaya

NIM : 2015744081



Penguji I

I Wayan Siwantara, SE., M.M.
NIP. 196409191989032002

Ketua Penguji

I Wayan Sukarta, SE., M.Agb.
NIP. 196005191989101001

Penguji II

Dra. Sagung Mas Suryaniadi, M.Si
NIP. 196409191989032002

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Mengetahui,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua**

Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D
NIP. 196409291990032003

**Badung, 21 Agustus 2024
Prodi. Manajemen Bisnis Internasional
Ketua**

Ketut Vini Elfarosa, SE, M.M.
NIP. 197612032008122001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“While you can still breathe, never give up.”

Persembahan:

Puji syukur saya panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena atas berkat rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Implementasi Pemberian *Reward* Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT. Astra Internasional TBK. Toyota Auto 2000 Cabang Sanur” tepat pada waktunya. Atas terselesaikannya skripsi ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak dan ibu selaku orang tua yang telah memberikan doa, dukungan, serta dorongan dan motivasi agar si penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu
2. Seluruh staf Toyota Auto 2000 Cabang Sanur yang telah memberikan ilmu selama pembelajaran dan memberikan banyak arahan, motivasi sehingga skripsi dapat terselesaikan
3. Bapak dan Ibu dosen pembimbing, penguji dan pengajar yang telah membimbing serta memberikan banyak arahan, motivasi, dan petunjuk sehingga skripsi dapat terselesaikan.
4. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan secara menyeluruh yang telah memberi semangat dan diskusi selama penyusunan Skripsi dan terus memberi semangat kepada si penulis untuk menyelesaikan Skripsi tepat waktu.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa Skripsi yang saya tulis dengan judul “**Implementasi Pemberian *Reward* Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT. Astra Internasional TBK. Toyota Auto 2000 Cabang Sanur**” adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Skripsi ini, dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, dengan ini saya menyatakan menarik Skripsi yang saya ajukan sebagai karya saya.

Badung, 7 Agustus 2024

Yang menyatakan



I Gede Arya Indra Adhithanaya

NIM 2015744071

ABSTRAK

Setiap organisasi atau perusahaan perlu meningkatkan seluruh aspek bisnisnya, agar mampu bersaing dan berhasil di pasar global. Salah satunya sumber daya manusia, yaitu karyawan. Sumber Daya Manusia (SDM) di suatu perusahaan memiliki peranan yang sangat penting untuk meningkatkan kinerja karyawannya. Auto2000 merupakan dealer Toyota terbesar di Indonesia yang menguasai sekitar 42% total penjualan Toyota, salah satunya yang berada di Bali yaitu Auto 2000 Cabang Sanur. Pemberian *reward* dilakukan pada Auto 2000 cabang Sanur dinilai baik, namun belum memberikan dampak signifikan. Sehingga, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi pemberian *reward* dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan yang diterapkan PT. Astra Internasional TBK. Toyota Auto 2000 Cabang Sanur. Batasan dalam penelitian ini hanya untuk melakukan implementasi pemberian *reward* dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan. metode analisis yang digunakan adalah metode analisis data deskriptif kualitatif. Analisis deskriptif kualitatif adalah metode secara langsung dalam bentuk deskripsi atau gambaran tentang suasana atau keadaan objek secara menyeluruh dan apa adanya berupa kata-kata lisan atau tertulis dari orang atau perilaku yang diamati. Hasil penelitiannya adalah implementasi pemberian *reward* yang dilakukan oleh PT. Astra Internasional Tbk. Toyota Auto 2000 Cabang Sanur terbukti cukup efektif dalam meningkatkan kinerja karyawan. *Reward* ini mencakup bentuk finansial maupun non-finansial. Pemberian *reward* ini mampu memotivasi karyawan untuk mencapai hasil yang lebih baik dan meningkatkan motivasi mereka.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Kata kunci : kualitatif, *reward*, kinerja karyawan dan Auto 2000 Cabang Sanur

ABSTRACT

Every organization or company needs to improve all aspects of its business, in order to compete and succeed in the global market. One of them is human resources, namely employees. Human Resources (HR) in a company have a very important role in improving the performance of its employees. Auto2000 is the largest Toyota dealer in Indonesia which controls around 42% of Toyota's total sales, one of which is in Bali, namely Auto 2000 Sanur Branch. The provision of rewards at Auto 2000 Sanur branch is considered good, but has not had a significant impact. Thus, the purpose of this study is to determine the implementation of reward provision in an effort to improve employee performance implemented by PT. Astra Internasional TBK. Toyota Auto 2000 Sanur Branch. The limitation in this study is only to implement reward provision in an effort to improve employee performance. the analysis method used is the qualitative descriptive data analysis method. Qualitative descriptive analysis is a direct method in the form of a description or picture of the atmosphere or condition of the object as a whole and as it is in the form of spoken or written words from people or observed behavior. The results of the study are the implementation of reward provision carried out by PT. Astra Internasional Tbk. Toyota Auto 2000 Sanur Branch has proven to be quite effective in improving employee performance. This reward includes both financial and non-financial forms. The provision of this reward is able to motivate employees to achieve better results and increase their motivation.

Keywords: *qualitative, reward, employee performance and Auto 2000 Sanur Branch*

PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha esa karena berkat rahmat-nya serta semangat dan tekad yang besar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “IMPLEMENTASI PEMBERIAN REWARD DALAM UPAYA MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA PT. ASTRA INTERNASIONAL TBK. TOYOTA AUTO 2000 CABANG SANUR”. Penulisan Skripsi ini dilaksanakan guna memenuhi persyaratan kelulusan dalam menempuh pendidikan Diploma IV Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi D4 Management Bisnis Internasional Politeknik Negeri bali.

Selama dalam proses penulisan, penyusunan sampai penulisan proposal penulis banyak memperoleh bantuan, bimbingan, serta dorongan yang sangat memotivasi bagi penulis dan proposal ini pun dapat meyelesaikan tepat waktunya. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis banyak mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.Com selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis yang telah mendukung melalui penyediaan fasilitas belajar di jurusan Administrasi Bisnis.
3. Ibu Ketut Vini Elfarosa,SE,.MM selaku Ketua Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Adminitrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang memberikan pengarahan, bimbingan, serta dukungan selama penyusunan Skripsi ini.

4. Bapak I Wayan Sukarta, SE., M.Agb. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Gede Sedana Wibawa Yasa, S.Tr.,Akt.,M.Si selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Ni ketut Oka Suari selaku Administrasion Head di PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 cabang sanur telah memberikan kesempatan pada penulis untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan pada perusahaan yang dipimpinnya.
7. Ibu Putri Sanjiwani dan Bapak IG. Ngurah Ary Darmana selaku staf Kasir dan Billing Service yang telah membimbing dan memberi motivasi dan petunjuk kepada penulis selama menyelesaikan proposal.
8. Seluruh Karyawan Auto 2000 Sanur yang telah banyak memberikan bantuan berupa informasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proposal serta memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis.
9. Kepada I Gede Arya Ardana dan Dewa Ayu Indrayani selaku orang tua penulis terimakasih yang selalu support saya dan memberi semangat dan motivasi agar cepat wisuda.
10. Kepada seluruh teman seperjuangan yang selalu memberi semangat dan diskusi selama penyusunan Skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu

Selama penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang belum sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan

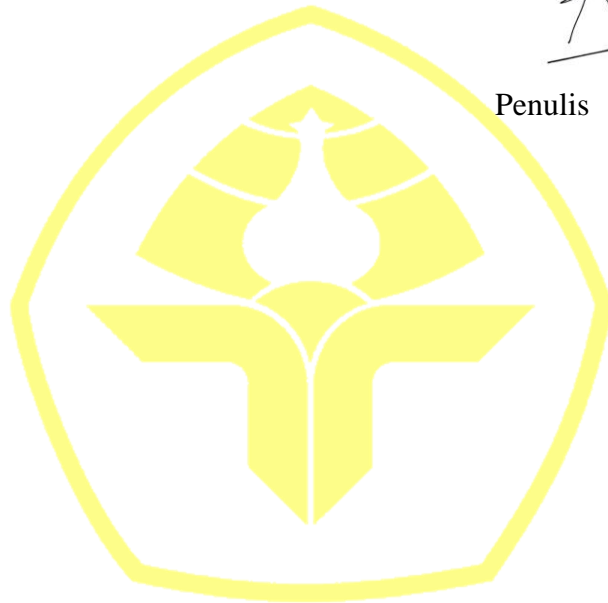
pengalaman penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang positif dari para pembaca demi terciptanya kesempurnaan karya tulis ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat menjadi referensi yang baik bagi para pembaca khususnya bagi mahasiswa/i Politeknik Negeri Bali untuk menambah pengetahuan. Terima kasih.

Badung, 29 Februari 2024



Penulis



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

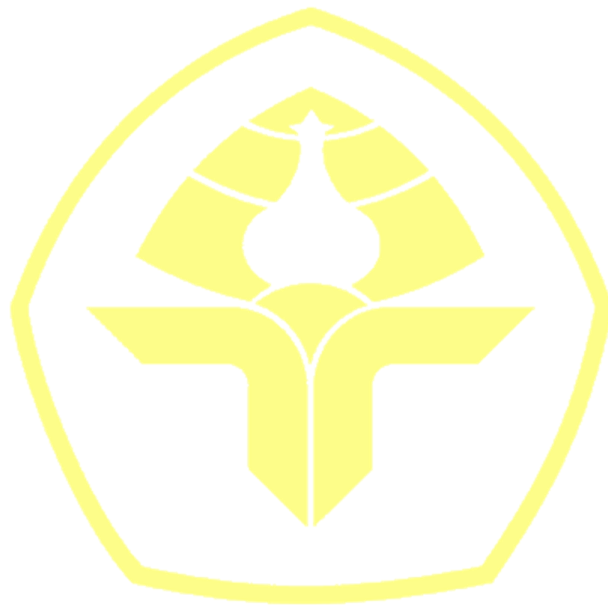
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kontribusi Hasil Penelitian	6
1.4.1 Kontribusi Hasil Penelitian Teoritis	6
1.4.2 Kontribusi hasil Penelitian Praktis	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Telaah Teori.....	8
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	8
2.1.2 Fungsi – Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	9
2.1.3 Kinerja Karyawan.....	11
2.1.4 <i>Reward</i>	15
2.2 Penelitian Sebelumnya (Kajian Empirik)	17
2.3 Kerangka Teoritis.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Jenis dan Sumber Data	20
3.1.1 Jenis Data.....	20
3.1.2 Sumber Data	20
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	21

3.2.1	Observasi	21
3.2.2	Wawancara	22
3.2.3	Dokumentasi.....	22
3.3	Metode Analisis Data	22
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	24
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	24
4.1.1	Sejarah PT. Astra International tbk	24
4.1.2	Visi dan Misi Astra International tbk – Toyota Auto2000.....	27
4.1.3	Alamat Toyota Auto 2000 Cabang Sanur	28
4.1.4	Bidang Usaha.....	28
4.1.5	Struktur Organisasi.....	29
4.1.6	Tugas dan Tanggung Jawab Jabatan	29
4.2	Hasil Analisis dan Pembahasan	36
4.2.1	Hasil Analisis.....	36
4.2.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	55
4.3	Implikasi Hasil Penelitian.....	58
4.3.1	Implikasi Teoritis.....	58
4.3.2	Implikasi Praktis	60
BAB V	Kesimpulan dan Saran	61
5.1	Kesimpulan	61
5.2	Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA		64
LAMPIRAN.....		67

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

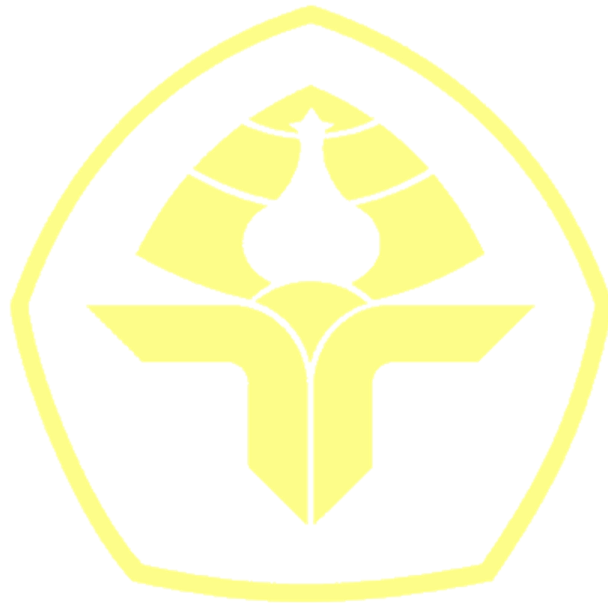
Tabel 1.1 Data Kinerja Karyawan Tahun 2021 s/d 2023	4
Tabel 4.2 Tabel Narasumber Wawancara	36
Tabel 4.2.2 Data Kinerja Karyawan Januari s/d Juni 2024.....	57



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Perubahan Judul
Lampiran 2 Proses Bimbingan 1
Lampiran 3 Proses Bimbingan 2
Lampiran 4 Transkrip Wawancara
Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup
Lampiran 6 Dokumentasi
Lampiran 7 Output



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Agar bisa melakukan persaingan dan sukses di pasar global, setiap organisasi atau perusahaan perlu melakukan perbaikan di semua aspek bisnisnya. Karyawan, atau sumber daya manusia, merupakan salah satu komponen penting. Pekerja merupakan sumber daya penting yang harus dikembangkan, dikelola, dan dihargai dengan baik. Daya cipta dan kreativitas karyawan membantu bisnis mencapai tujuannya dan menghasilkan laba. Karenanya, bisnis perlu mempertimbangkan semua variabel yang dapat meningkatkan kinerja pekerja.

Didirikan pada tahun 1975 dengan nama Astra Motor Sales, Auto 2000 merupakan jaringan yang menawarkan layanan penjualan, perawatan, perbaikan, dan suku cadang. Baru pada tahun 1989 bisnis ini berganti nama menjadi Auto 2000, dan saat ini dikelola sepenuhnya oleh PT. Astra International, Tbk. Dengan pangsa pasar hampir 42% dari seluruh penjualan Toyota di Indonesia, Auto 2000 saat ini merupakan dealer terbesar perusahaan ini. Sebagai salah satu dealer resmi Toyota, Auto 2000 bekerja sama dengan PT. Toyota Astra Motor sebagai Agen Tunggal Pemegang Merek (ATPM) Toyota. Auto 2000 memiliki banyak cabang di Indonesia, salah satunya di Sanur, Bali, di Jl. Bypass Ngurah Rai 395.

Kinerja karyawan memainkan peran krusial dalam mencapai tujuan sebuah organisasinya atau perusahaannya. Terkait pengembangan sumber daya manusia, kinerja pekerja sangat penting bagi keberhasilan perusahaan. Kinerja secara umum didefinisikan dalam beberapa cara. Sementara beberapa ahli memandangnya sebagai hasil dari penyelesaian tugas, yang lain memandangnya sebagai perilaku

yang diperlukan untuk menghasilkan hasil yang diinginkan. Menurut Bernardin dan Russel (2019), kinerja adalah catatan hasil yang diperoleh seorang karyawan dalam pekerjaan atau aktivitas tertentu dalam jangka waktu yang ditetapkan oleh perusahaan. Ilgen dan Schneider (2018) mendefinisikan kinerja sebagai apa yang dikerjakan oleh individu atau sistem, sedangkan Mangkunegara (2017) menjelaskan kinerja sebagai kualitas dan kuantitas hasil kerja yang dicapai karyawan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Tujuan manajemen di seluruh perusahaan adalah mencapai kinerja optimal, yang hanya bisa terwujud jika proses kerja sesuai dengan tugas, tanggung jawab, dan fungsi karyawan. Kinerja yang baik juga mencerminkan kemampuan perusahaan dalam mengelola sumber daya dengan efektif. Karenanya, Berinvestasi dalam sumber daya manusia sangat penting untuk meningkatkan kinerja karyawan. Meningkatkan kinerja pekerja membantu bisnis maju dalam menghadapi persaingan yang tidak menentu. Karena keberhasilan bisnis bergantung pada mutu kinerja sumber daya manusia, manajemen menghadapi tantangan yang signifikan dalam upaya mereka untuk meningkatkan kinerja karyawan. Perusahaan harus menumbuhkan lingkungan yang menginspirasi pekerja karena pentingnya peran dan manajemen sumber daya manusia. Menggunakan prinsip dan praktik manajemen sumber daya manusia yang tepat, seperti menawarkan penghargaan, adalah salah satu cara untuk melakukannya.

Nugroho (2016) mendefinisikan *Reward* sebagai pemberian, penghargaan, atau pengakuan lain yang diberikan dengan tujuan memotivasi seseorang untuk berperan lebih aktif dalam upayanya meningkatkan atau memperbaiki kinerja yang dicapai. Sebaliknya, Shields (2016) menyatakan bahwasannya penghargaan dapat berupa

sesuatu yang material atau immaterial yang diberikan pemberi kerja kepada karyawan dengan cara sadar atau tidak sadar sebagai pengakuan atas potensi karyawan, kontribusinya terhadap pekerjaan yang berkualitas, atau penerapan nilai-nilai positif dalam rangka memenuhi kebutuhan tertentu. Pemberian reward kepada setiap individu harus sesuai dengan hak dan tanggung jawab mereka. Penting untuk dicatat bahwasannya reward tidak hanya ditentukan oleh aspek material, tetapi juga dipengaruhi oleh interaksi antara individu dan lingkungan organisasi. Faktor-faktor yang mendasari pemberian *reward* termasuk ketepatan dan kecermatan dalam melaksanakan tugas, penampilan, dan tingkat kehadiran karyawan. *Reward* diberikan ketika karyawan berhasil mencapai tujuan perusahaan, mematuhi peraturan, dan tidak menyimpang dari ketentuan yang ada. *Reward* bisa berupa pujian, barang, atau penghargaan, dan semakin sering karyawan menerima penghargaan atas perbuatan baik mereka, semakin besar kemungkinan mereka akan terus melakukan tindakan positif tersebut. Selain memberikan *reward*, perusahaan juga dapat mengadakan kegiatan yang mempererat hubungan karyawan dengan keluarga mereka untuk mendukung peningkatan kinerja.

Pemberian *reward* di Auto 2000 Cabang Sanur dianggap sudah baik, tetapi belum memberikan hasil yang signifikan. Karyawan yang meremehkan pemberian *reward* tersebut cenderung tidak terlalu memperhatikan kinerjanya dan lebih fokus pada kepentingan pribadi. Sikap seperti ini tidak hanya berdampak negatif pada hasil pekerjaan mereka, tetapi juga dapat mempengaruhi kualitas keseluruhan dari PT Auto 2000 Cabang Sanur.

Tabel 1.1
Data Kinerja Karyawan
Tahun 2021 s/d 2023

DIVISI	TAHUN	INDIKATOR KINERJA KARYAWAN					
		Kualitas Kerja		Kuantitas		Ketepatan waktu	
		Target	Realisasi	Target	Realisasi	Target	Realisasi
Admin Unit	2021	93%	92%	93%	90%	93%	91%
	2022	94%	95%	94%	96%	94%	94%
	2023	95%	94%	95%	94%	95%	96%
Billing Service	2021	93%	85%	93%	95%	93%	91%
	2022	94%	98%	94%	96%	94%	94%
	2023	95%	96%	95%	94%	95%	94%
Kasir	2021	93%	91%	93%	94%	93%	94%
	2022	94%	95%	94%	94%	94%	94%
	2023	95%	93%	95%	94%	95%	95%
Sales	2021	93%	92%	93%	94%	93%	94%
	2022	94%	95%	94%	94%	94%	94%
	2023	95%	93%	95%	96%	95%	95%
Mekanik	2021	93%	85%	93%	90%	93%	92%
	2022	94%	98%	94%	94%	94%	95%
	2023	95%	93%	95%	94%	95%	94%
Service Advisor	2021	93%	90%	93%	91%	93%	92%
	2022	94%	94%	94%	94%	94%	94%
	2023	95%	93%	95%	94%	95%	93%

Didasarkan atas tabel yang telah disajikan, dapat disimpulkan bahwasannya kinerja karyawan di PT Astra Internasional Tbk, Toyota Auto 2000 Cabang Sanur menunjukkan pola yang fluktuatif dan tidak konsisten dari tahun ke tahun. Sebagai contoh, kinerja karyawan di divisi "Admin Unit" pada tahun 2021 menunjukkan hasil yang kurang memuaskan, dengan kualitas kerja, kuantitas, dan ketepatan waktu yang berada di bawah target perusahaan. Namun, pada tahun 2022, terjadi peningkatan signifikan dalam kinerja divisi yang sama, melebihi target perusahaan dan menunjukkan perbaikan dalam kualitas kerja, kuantitas, serta ketepatan waktu. Meski demikian, pada tahun 2023, kinerja divisi "Admin Unit" mengalami penurunan kembali, terutama dalam kualitas kerja dan kuantitas, meskipun ada sedikit peningkatan dalam ketepatan waktu. Pola fluktuasi serupa juga tampak pada divisi-divisi lainnya di perusahaan ini.

Salah satu divisi yang menunjukkan fluktuasi kinerja paling mencolok adalah divisi "Billing Service." Pada tahun 2021, divisi ini mengalami penurunan kualitas kerja yang signifikan, dengan pencapaian hanya 85%, jauh di bawah target perusahaan yang sebesar 93%. Namun, pada tahun 2022, kualitas kerja divisi ini mengalami lonjakan drastis, mencapai 98% dan melampaui target yang ditetapkan. Sayangnya, pada tahun 2023, kualitas kerja kembali mengalami penurunan, meskipun hanya sedikit, menjadi 96%. Ini menunjukkan bahwasannya meskipun ada upaya perbaikan, fluktuasi tetap menjadi tantangan besar bagi divisi ini.

Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Implementasi Pemberian *Reward* Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT. Astra Internasional Tbk. Toyota Auto 2000 Cabang Sanur”**.

1.2 Rumusan Masalah

Didasarkan atas latar belakang yang dikemukakan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi pemberian *reward* yang diterapkan pada PT. Astra Internasional TBK. Toyota AUTO 2000 Cabang Sanur dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui implementasi pemberian *reward* dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan yang diterapkan pada PT. Astra Internasional TBK. Toyota Auto 2000 Cabang Sanur.

1.4 Kontribusi Hasil Penelitian

1.4.1 Kontribusi Hasil Penelitian Teoritis

Sangat besar harapan kami bahwasannya apa yang ada didalam penelitian ini akan memberikan sumbangan pemikiran dan pengetahuan baru mengenai manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam hal pemahaman dan pengembangan penelitian tentang penggunaan pemberian penghargaan yang digunakan untuk meningkatkan kinerja pekerja. Temuan penelitian ini juga dapat menjadi sumber informasi tambahan untuk penelitian di masa mendatang serta bahan referensi dan bahan untuk pengembangan di masa mendatang.

1.4.2 Kontribusi hasil Penelitian Praktis

a. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan pada Auto 2000 cabang Sanur, karena karyawan merupakan penggerak dalam tercapainya sebuah tujuan perusahaan.

b. Bagi Penulis

Sebagai media bagi peneliti untuk memahami kegiatan pelatihan dan pengembangan yang di terapkan di perusahaan khususnya Auto 2000 Cabang Sanur dan berupaya untuk mencari solusi atas permasalahan yang ada, dan juga penulis dapat menambah wawasan tentang manajemen sumber daya manusia terutama yang berkaitan implementasi pemberian *reward* yang diterapkan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan.

c. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dalam penelitian selanjutnya dan sebagai acuan dalam proses penyusunan tugas akhir dan

skripsi bagi Mahasiswa Politeknik Negeri Bali yang serupa dimasa yang akan datang.

1.5 Sistematika Penulisan

Agar lebih mudah dipahami sistematika penyusunan laporan ini di bagi menjadi beberapa bab, yaitu sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi bagian pendahuluan yang membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi hasil penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi bagian tinjauan pustaka yang di dalamnya menjabarkan teori-teori yang digunakan sebagai dasar penelitian yang meliputi kajian teoritis, penelitian sebelumnya dan kerangka teoritis.

BAB III: : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum perusahaan, hasil analisis dan pembahasan, dan implikasi hasil penelitian.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang simpulan dan saran dari penelitian

BAB V

Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Didasarkan atas uraian yang telah dipaparkan dalam bab sebelumnya, terutama pada bab pembahasan yang terdapat di Bab IV, dapat ditarik kesimpulan bahwasannya implementasi pemberian *reward* oleh PT. Astra Internasional Tbk. Toyota Auto 2000 Cabang Sanur, terbukti cukup efektif dalam meningkatkan kinerja karyawan. Program pemberian *reward* ini mencakup berbagai bentuk penghargaan finansial, seperti bonus dan insentif yang diberikan didasarkan atas pencapaian target kinerja. Selain itu, terdapat pula bentuk penghargaan non-finansial, seperti pengakuan atas prestasi kerja, kesempatan untuk mengikuti pelatihan dan pengembangan karir, serta penghargaan lainnya yang mampu meningkatkan kinerja karyawan.

Pemberian *reward* yang tepat ini telah terbukti mampu mendorong karyawan untuk mencapai hasil kerja yang lebih baik dan meningkatkan semangat mereka dalam menjalankan tugas-tugasnya. Dengan adanya *reward* yang adil dan proporsional, karyawan merasa lebih dihargai dan termotivasi untuk terus meningkatkan kinerja mereka.

Namun, penelitian ini juga mengungkap beberapa aspek yang masih perlu dievaluasi dan ditingkatkan. Salah satunya adalah transparansi dalam kriteria pemberian *reward*. Agar program *reward* ini dapat berfungsi lebih efektif, penting untuk memastikan bahwasannya semua karyawan memahami dengan jelas kriteria dan proses yang digunakan untuk menentukan penerima *reward*. Selain itu, memperhatikan preferensi individu karyawan dalam hal jenis *reward* yang paling

memotivasi mereka juga merupakan hal yang penting. Hal ini bertujuan untuk menciptakan sistem *reward* yang tidak hanya adil dan transparan tetapi juga sesuai dengan kebutuhan dan preferensi karyawan, sehingga mampu memaksimalkan kinerja dan produktivitas mereka secara keseluruhan.

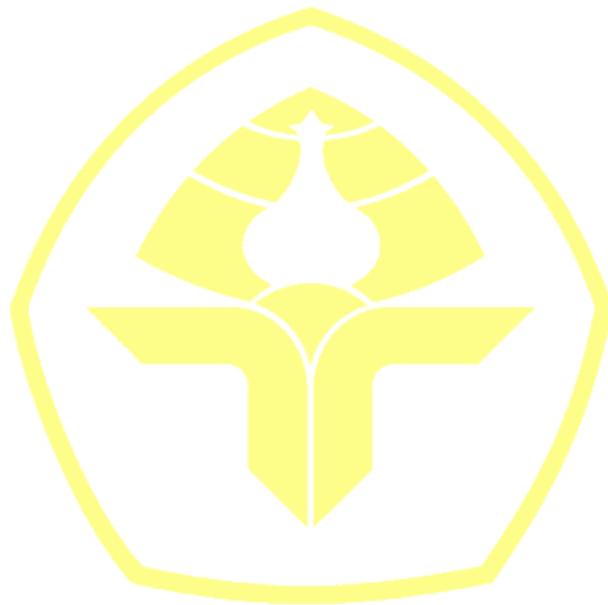
5.2 Saran

Didasarkan atas hasil penelitian ini, terdapat beberapa saran yang dapat diimplementasikan oleh PT. Astra Internasional TBK. Toyota Auto 2000 Cabang Sanur untuk lebih meningkatkan efektivitas program pemberian *reward* mereka. Mengingat bahwasannya karyawan adalah faktor kunci dalam pencapaian tujuan perusahaan, sangat penting untuk melibatkan mereka secara aktif dalam proses ini. Untuk mendorong peningkatan kinerja karyawan secara optimal, perusahaan perlu memastikan bahwasannya *reward* yang diberikan benar-benar sesuai dengan kontribusi yang mereka berikan.

Kemudian PT. Astra Internasional TBK. Toyota Auto 2000 Cabang Sanur dapat mempertimbangkan pendekatan yang lebih terbuka dan transparan dalam hal syarat dan kriteria pemberian *reward*. Salah satu cara untuk mencapai hal ini adalah dengan mengadakan diskusi atau forum terbuka dengan seluruh karyawan, di mana mereka dapat memberikan masukan dan memahami dengan lebih jelas kriteria yang digunakan untuk menentukan penerima *reward*. Dengan demikian, akan tercipta rasa keadilan dan keterlibatan yang lebih besar di antara karyawan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja mereka.

Selain itu, perusahaan terus mengevaluasi dan menyesuaikan sistem *reward* yang ada, dengan mempertimbangkan preferensi dan kebutuhan karyawan yang

beragam. Hal ini dapat dilakukan melalui *survei* karyawan atau *feedback* langsung yang memungkinkan perusahaan untuk memahami apa yang dapat meningkatkan kinerja karyawan. Dengan demikian, perusahaan dapat mengembangkan sistem *reward* yang lebih efektif dan relevan, yang tidak hanya meningkatkan kinerja tetapi juga memperkuat loyalitas dan kepuasan karyawan.



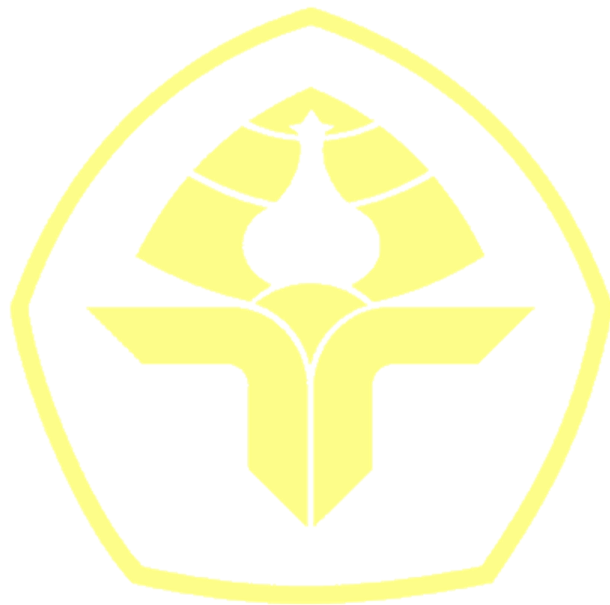
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, I. Z. (2020). Optimalisasi Kinerja Karyawan Menggunakan Pendekatan Knowledge Management & Motivasi Kerja. Pasuruan: Qiara Media.
- Adi, Sulisty Nugroho. 2016. E-Commerce Teori dan Implementasi. Yogyakarta: Ekuilibria.
- Amal Prihatono, Muljadi, Puspo Wardoyo, & Leny Candra Kurniawan. (2022). The Effect of Job Training, Reward, and Punishment on Employee Work Performance at the Indonesian Harmoni Healthy Traditional Health Center. *Konfrontasi: Jurnal Kultural, Ekonomi Dan Perubahan Sosial*, 9(3), 432–438. <https://doi.org/10.33258/konfrontasi2.v9i3.236>
- Ariantini, L. P. N. (2020) Penerapan *Reward* dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada The Laguna, A Luxury Collection Resort & SPA.
- Bernardin, H.J. & Russel, J.E.A (2019). Human Resource Management an experiential approach. Singapore: Mc Graw-Hill, Inc.
- Dymastara, E. S., & Onsardi, O. (2020). Analisis Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Sandabi Indah Lestari Bengkulu Utara. *Jurnal Entrepreneur dan Manajemen Sains (JEMS)*, 1(2), 160-167.
- Edison, E., Anwar, Y., & Komariyah, I. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. (Cetakan kesatu). Bandung: Alfabeta.
- Edy Sutrisno, (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetak ke sebelas. Prananda Media Group, Jakarta.
- Gary Dessler. (2020). Human Resource Management, 16th Edition. Florida International University.
- Gunawan, A., Sopandi, E., Pangestu, M. I., & Assifah, R. (2023). Pengaruh Reward dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bintang Toedjoe Cikarang. *Jurnal Manajemen*, 11(1), 1-9.
- Ilgen, D. R., & Schneider, J. (2018). Performance measurement: A multi-discipline view. *International review of industrial and organizational psychology*, 6, 71-108.
- Indah, P. P. A. P., Rahmawati, P. I., & Andiani, N. D. (2019). Pengaruh Sistem Penghargaan (Reward) Terhadap Kinerja Trainee Di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 2(1), 41-54.
- Ingsih, K., Wuryani, W., & Suhana, S. (2021). The role of work environment, work motivation, and leadership to improve employee performance with job satisfaction as an intervening variables. *Academy of strategic management journal*, 20(3), 1-11.

- Juliati, J., & Aisyah, A. (2022). HUBUNGAN PEMBERIAN REWARD TERHADAP MOTIVASI KERJA PERAWAT DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. RM. DJOELHAM BINJAI TAHUN 2021. *KOLONI*, 1(4), 690-694.
- Mangkunegara, A. A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Bandung). Remaja Rosdakarya.
- Marwansyah. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Muhtar, S. R., Hariyani, D. S., & Dessyarti, R. S. (2021, October). Pengaruh Kedisiplinan Kerja, Sikap Kerja, Motivasi Kerja Dan Reward Terhadap Produktivitas Karyawan CV. Ahlul Maospati Di Kabupaten Magetan. In *SIMBA: Seminar Inovasi Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi* (Vol. 3).
- Pramesti, R. A., Sambul, S. A., & Rumawas, W. (2019). Pengaruh reward dan punishment terhadap kinerja karyawan KFC Artha Gading. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 9(1), 57-63.
- Putri, P. R. W. (2022). Pengaruh Kepemimpinan, Komunikasi Dan Reward Terhadap Kinerja Karyawan Koperasi Simpan Pinjam Sri Arpa Sidhi Denpasar Bali. *Jurnal Mitra Manajemen*, 6(7), 408-419.
- Robbins (2016:260) dalam Bintoro dan Daryanto (2017:107) *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*, Penerbit Gaya Media.
- Saputra, D., Nurlina, N., & Hasan, L. (2017). Pengaruh reward dan punishment terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Kereta Api Indonesia (persero) divisi regional II Sumatera Barat. *Manajemen dan Kewirausahaan*, 8(1), 53-66.
- Shields, Jhon. 2016. *Managing Employee Performance and Reward*, Second Edition. Cambridge : Cambridge University Press. **BISNIS**
- Sugiyono.(2022).*Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan R & D* (2nd ed) ALFABETA,
- Suwanto, S., Sunarsi, D., Erlangga, H., Nurjaya, N., & Haryadi, R. N. (2022). Pengaruh Pemberian Reward dan Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja yang Berdampak pada Kinerja Karyawan pada PT Surya Pratama Gemilang di Bekasi. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 5(2), 471-484.
- Syafiq, S. S. (2021). Pengaruh Motivasi, Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan (Studi kasus Klinik Kecantikan Puspita Bandar Lampung). *Jurnal Ilmu Manajemen Saburai (JIMS)*, 7(1), 57-66.

Wijaya, L. F. (2021). Sistem Reward dan Punishment sebagai Pemicu dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. *Journal MISSY (Management and Business Strategy)*, 2(2), 25-28.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI