

**ANALISIS PENGARUH INSENTIF TERHADAP
KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN
KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

(Studi Pada Karyawan Perusahaan Air Minum Kabupaten
Jepara)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
Pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Diponegoro

Disusun oleh :

GRACETIARA MERA DIVIANI

12010110141108

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2015**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Gracetiara Mera Diviani
Nomor Induk Mahasiswa : 12010110141108
Fakultas / Jurusan : Ekonomika dan Bisnis / Manajemen

Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH INSENTIF TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Pada Kantor PDAM Kabupaten Jepara)**

Dosen Pembimbing : Dr. Hj. Indi Djastuti, M.S.

Semarang, 10 Maret 2015

Dosen Pembimbing

Dr. Hj. Indi Djastuti, M.S.

NIP 195702181984032

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Gracetiara Mera Diviani
Nomor Induk Mahasiswa : 12010110141108
Fakultas / Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/Manajemen
Judul Proposal Skripsi : **ANALISIS PENGARUH INSENTIF
TERHADAP KINERJA KARYAWAN
DENGAN KEPUASAN KERJA
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi
kasus pada karyawan Perusahaan Air
Minum Kabupaten Jepara)**

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal: 18 Maret 2015

Tim Penguji :

1. Dr. Hj. Indi Djastuti, M.S. (.....)

2. Ahyar Yuniawan, Dr., S.E., M.Si (.....)

3. Dra. Rini Nugraheni., M.M (.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya, Gracetiara Mera Diviani, menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **Analisis Pengaruh Insentif terhadap Kepuasan kerja dan Kinerja karyawan Sebagai Variabel Mediasi (studi pada kantor PDAM kabupaten Jepara)**, adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin itu, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 10 Maret 2015

Yang membuat pernyataan,

Gracetiara Mera Diviani

NIM. 12010110141108

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Dan apabila hamba-hamba ku bertanya kepadamu tentang Aku, maka (jawablah), bawasannya Aku adalah dekat. Aku mengabulkan permohonan orang yang berdo’a apabila ia memohon kepada-Ku, maka hendaklah mereka itu memenuhi (segala perintah) Ku dan hendaklah mereka beriman kepada-Ku, agar mereka selalu berada dalam kebenaran”. (QS. Al Baqarah:186)

“Learn from yesterday, Live from today, and hope for tomorrow” (Aberth Eistin).

Skripsi ini saya persembahkan kepada

Papah dan Mamah yang tersayang dan tercinta...

Kakak dan adek yang tersayang...

Terimakasih atas doa, semangat dan semua yang sudah diajarkan tentang arti kehidupan...

Papah semoga tahun ini kita bisa berkumpul kembali tanpa ada tembok yang menghalangi

keluarga kita, Amiin...

Yaya mu ini selalu ingin mewujudkan cita-cita mu papah dan mamah...

ABSTRACT

Incentives as a means of motivation that encourages employees to work with optimal performance, which is intended as an extra income outside of salaries or wages that have been determined. This study entitled "Analysis of incentives influence on job satisfaction and employee performance". Incentives can explain the employee's performance significantly by using job satisfaction as a mediating variable. The purpose of this study was to determine and analyze whether incentives can affect employee performance and job satisfaction of employees at the office taps Kabupaten Jepara.

The population of this research are 100 people and this research use of unrestricted random sampling technique or the total sampling, ie a total of 100 people as a whole is taken as the sample population. Reality on the ground finally set only 93 respondents, resulting in a decrease of 7%, and the implications of the decline in the percentage of the sample size is still considered to meet the principle representitas research, because below 30 percent. This study used multiple linear regression analysis. This studi test how incentives and job satisfaction variable take effect on the dependent variable it is employee performance.

The results showed that there is a positive and significant effect of incentives on employee performance can be explained by the model, which is 70.7%, there is a positive and significant direct effect on job satisfaction and employee performance can be explained in our model by 63.1%, and incentives sigifikan positive effect on job satisfaction and employee can be explained by the model at 49.7%.

Keywords: Incentives, job satisfaction, and employee performance.

ABSTRAK

Insentif sebagai sarana motivasi yang mendorong para pegawai untuk bekerja dengan kemampuan yang optimal, yang dimaksudkan sebagai pendapatan ekstra di luar gaji atau upah yang telah ditentukan. Penelitian ini berjudul “Analisis pengaruh insentif terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan”. Insentif dapat menjelaskan kinerja karyawan secara signifikan dengan menggunakan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis apakah insentif dapat mempengaruhi kinerja karyawan dan kepuasan kerja karyawan di kantor PDAM Kabupaten Jepara.

Populasi dalam penelitian sebanyak 100 orang, sehingga digunakan teknik unrestricted random sampling atau total sampling, yaitu sejumlah 100 orang sebagai populasi diambil seluruhnya sebagai sampel. Realita di lapangan akhirnya menetapkan hanya 93 responden, sehingga terjadi penurunan sebesar 7%, dan implikasinya penurunan persentase sample size tersebut masih dianggap memenuhi asas representitas penelitian, karena di bawah 30 persen. Pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Analisis ini menguji bagaimana pengaruh variabel insentif dan variabel kepuasan kerja berpengaruh terhadap variabel dependennya yaitu kinerja karyawan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Insentif terhadap kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh model sebesar 70,7%, terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dengan kinerja karyawan dapat dijelaskan dalam model penelitian sebesar 63,1%, dan insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan dapat dijelaskan oleh model sebesar 49,7%.

Kata Kunci: Insentif, Kepuasan kerja, dan Kinerja karyawan.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Pengaruh Insentif terhadap Kinerja karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi (Studi pada karyawan PDAM Kabupaten Jepara)**”. Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Soeharnomo, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro yang telah mendukung setiap upaya pengembangan potensi akademik mahasiswanya.
2. Ibu Dr. Hj. Indi Djastuti, M.S. Selaku Dosen Wali yang telah memberi bimbingan selama menimba ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro. dan juga Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan masukan selama proses penulisan skripsi
3. Seluruh dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro atas semua ilmu pengetahuan yang tak ternilai selama penulis menempuh pendidikan, dan seluruh staf Fakultas Ekonomika dan Bisnis.

4. Terimakasih kepada Kedua orang tua saya papah Drajat Wijiyanto, S.H. M.M., dan mamah A. Menka okterina Kurniasih yang telah memberi semangat, semua apa yang saya minta dan saya saat ini hanya biasa membalasnya dengan membuat kalian bangga karena saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Orang-orang tercinta keluarga besar H. Soepratiknyo dan ST. Suryadi, Kakak dan adik saya Gracetika Mera Deanti, dan Brilliant Nugrahaning.W
6. Direktur PDAM Kabupaten Jepara Drs. Prabowo. M.M dan Pihak manajemen kantor PDAM kabupaten Jepara dan seluruh responden yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktunya dalam pengisian kuesioner.
7. Abang MuhUdka Ib (Mu) yang senantiasa memarahi saya, teman bertengkar, menemani saya kemanapun, teman cerita disaat senang dan sedih, membantu saya dalam menyelesaikan skripsi saya dan terimakasih atas waktu mu setahun ini buat saya, maaf saya tidak dapat mengembalikan waktu abang yang di habiskan dengan saya.
8. Sahabat-sahabat tercinta saya yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu, Siti, Adit, macun, Cynthia, Alvin, Dika, Jessi, Umar, Sheila, Adam, Gama, Rika, Vian, bang Alex, Angga, Otto, Fajar, Bulya Bryan, dll terimakasih atas doa, keceriaan dan dukungan yang selama ini sudah diberikan.
9. Geng Bunga ucul-ucul Amanda, Nurul, Maya, Ayu, dan Anatia yang telah menemani saya, bergosip dan memberikan keceriaan dari semester satu sampai akhir

10. Teman-teman KKN desa Menoreh Salaman Magelang Bondan, Ito, yose, Bisma, Ferry, Donbay, Wahyu, Diah, Hanna, dan Risa. Terimakasih atas keceriaan dan motivasi yang telah diberikan selama ini.
11. Geng gambreng generation teteh Urni, Hanna, Siva, Mami tika, Isti, Firda, Nita, dan Anatia terimakasih atas motivasi,dan kalian setia menemani saya pada saat saya dibawah maupun diatas I love gams's
12. Teman-teman Manajemen angkatan 2010 dan teman-teman seperjuangan Manajemen Reguler II kelas B yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran untuk skripsi ini yang bersifat membangun dari pembaca untuk kesempurnaannya. Sebagai akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dalam pengkajian keilmuan dan mendorong penelitian-penelitian selanjutnya.

Semarang,10 Maret 2015

Gracetiara Mera Diviani

12010110141108

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
<i>ABSTRACT</i>	<i>vi</i>
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.5 Sistematika Penulisan	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	16
2.1.1 Insentif	16
2.1.1.1 Sifat Dasar Sistem Pengupahan Insentif.....	19
2.1.1.2 Jenis-jenis Insentif.....	19
2.1.1.3 Tujuan Pemberian Insentif.....	21
2.1.1.4 Pertimbangan Pemberian Insentif.....	23
2.1.2 Kinerja.....	27
2.1.2.1 Pengertian Kinerja	27
2.1.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja	29
2.1.2.3 Tujuan Kinerja	30

2.1.3	Kepuasan Kerja	31
2.1.3.1	Pengertian Kepuasan Kerja.....	31
2.1.3.2	Fungsi Kepuasan Kerja.....	33
2.1.3.3	Penyebab Kepuasan Kerja	34
2.1.3.4	Meningkatkan Kepuasan Kerja.....	35
2.2	Penelitian Terdahulu.....	36
2.3	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	41
2.4	Hipotesis	41
2.4.1	Hubungan Antara Insentif dengan Kinerja Karyawan.....	42
2.4.2	Hubungan Antara Insentif dengan Kepuasan kerja.....	43
2.4.3	Hubungan Antara Kepuasan kerja dan Kinera karyawan	44
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	47
3.1.1	Variabel Penelitian	47
3.1.2	Definisi Operasional	48
3.2	Populasi dan Sampel.....	50
3.3	Jenis dan Sumber Data	51
3.4	Metode Pengumpulan Data	52
3.5	Metode Analisis	52
3.5.1	Analisis Deskriptif	53
3.5.2	Analisis Kuantitatif.....	53
3.5.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	53
3.5.2.2	Uji Asumsi Klasik.....	54
3.5.3	Analisis Jalur.....	56
3.5.4	Pengujian Hipotesis.....	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	62
4.1.1	Profil Perusahaan	62
4.1.1.1	Sejarah Perusahaan	62
4.1.1.2	Visi dan Misi.....	62
4.1.1.3	Struktur Organisasi dan Tata Kerja	63

4.1.1.4	Struktur Personalialia.....	63
4.2	Gambaran Umum Responden.....	63
4.2.1	Jenis Kelamin Responden	64
4.2.2	Umur Responden.....	65
4.2.3	Tingkat Pendidikan Responden	65
4.2.4	Masa Kerja Responden	66
4.3	Analisis Data	67
4.3.1	Analisis Deskriptif	67
4.3.1.1	Variabel Insentif	67
4.3.1.2	Variabel Kepuasan Kerja.....	69
4.3.1.3	Variabel Kinerja.....	70
4.3.2	Analisis Kuantitatif.....	72
4.3.2.1	Uji Validitas Data	72
4.3.2.2	Uji Reliabilitas	73
4.3.3	Pengujian Asumsi Klasik.....	74
4.3.3.1	Uji Normalitas.....	74
4.3.3.2	Uji Multikoleniaritas.....	76
4.3.3.3	Uji Heteroskedastisitas	77
4.3.4	Analisis Regresi Linear.....	80
4.3.5	Pengujian Hipotesis	82
4.3.5.1	Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)	82
4.3.5.1.1	Pengaruh Insentif terhadap Kinerja	82
4.3.5.1.2	Pengaruh Insentif terhadap Kepuasan Kerja....	83
4.3.5.1.3	Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja	84
4.3.5.2	Uji Signifikansi Simultan (Uji F Model) dan Determinasi R ²	85
4.3.6	Uji Sobel	87
4.4	Pembahasan	88
4.4.1	Pengaruh Insentif terhadap Kepuasan Kerja	88
4.4.2	Pengaruh Insentif terhadap Kinerja.....	90
4.4.3	Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan....	91

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	93
5.2 Keterbatasan Penelitian	93
5.3 Saran	94
Daftar Pustaka	96
Lampiran-Lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Komplain atau Keluhan Masyarakat.....	9
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	64
Tabel 4.2	Umur Responden.....	65
Tabel 4.3	Tingkat Pendidikan Responden.....	65
Tabel 4.4	Masa Kerja Responden	66
Tabel 4.5	Akumulasi Jawaban Responden Variabel Insentif	68
Tabel 4.6	Akumulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Kerja.....	70
Tabel 4.7	Akumulasi Jawaban Responden Variabel Kinerja	71
Tabel 4.8	Tabel Hasil Pengujian Validitas Instrumen Kuesioner	72
Tabel 4.9	Insentif Hasil Pengujian Reliabilitas	73
Tabel 4.10	Uji Multikolinieritas	77
Tabel 4.11	Kuesioner Uji Heteroskedastisitas Glejser	78
Tabel 4.12	Koefisien Persamaan Regresi Linear	80
Tabel 4.13	Rekapitulasi Nilai t	82
Tabel 4.14	Pengaruh Insentif dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Perbandingan Faktor Kompensasi dan Insentif.....	17
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	41
Gambar 4.1 Histogram.....	75
Gambar 4.2 Normal P Plot.....	75
Gambar 4.3 Scatterplot.....	79
Gambar 4.4 Pengujian Hipotesis Pengaruh Insentif terhadap Kinerja.....	83
Gambar 4.5 Pengujian Hipotesis Pengaruh Insentif terhadap Kepuasan kerja.....	84
Gambar 4.6 Pengujian Hipotesis Pengaruh Kepuasan kerja terhadap Kinerja.....	85
Gambar 4.7 Pengujian Hipotesis Pengaruh Insentif dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja.....	86
Gambar 4.8 <i>Path Analysis</i>	88

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A (Hasil Tabulasi Data)	100
LAMPIRAN B (Hasil Analisis Data).....	105
LAMPIRAN C (Kuesioner)	120

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen sumber daya manusia merupakan satu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi. Manajemen sumber daya manusia mengatur tenaga kerja yang ada di dalam organisasi, sehingga terwujud tujuan organisasi kepuasan kerja karyawan. Manajemen sumber daya manusia juga dapat menghasilkan kinerja yang baik dalam sebuah perusahaan dengan cara penilaian, pemberian balas jasa dalam setiap individu anggota organisasi sesuai dengan kemampuan kerjanya.

Setiap anggota dari suatu organisasi mempunyai kepentingan dan tujuan sendiri ketika ia bergabung pada organisasi tersebut. Bagi sebagian karyawan, harapan untuk mendapatkan uang adalah satu-satunya alasan untuk bekerja, namun yang lain berpendapat bahwa uang hanyalah salah satu dari banyak kebutuhan yang terpenuhi melalui kerja. Idealnya setiap organisasi dapat menyeimbangkan pencapaian tujuan para anggotanya. Banyak organisasi yang tidak dapat berjalan dengan langgeng di mana penyebabnya bukan dikarenakan modal yang dimiliki, tetapi dikarenakan oleh buruknya manajemen yang dimiliki termasuk manajemen sumber daya manusia.

Sumber daya manusia adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam organisasi, karena kualitas organisasi sendiri sangat tergantung pada kualitas sumber daya manusia sebagai karyawan dan pelaku layanan dalam suatu organisasi

(Zeithaml et al., 1990, dalam Grace W. Susanto, 2001). Pada dasarnya untuk mendapatkan sumber daya manusia yang sesuai dengan kebutuhan diperlukan suatu strategi dalam mengelola sumber daya manusia, pengelolaan sumber daya manusia yang baik akan memberikan kemajuan bagi perusahaan terutama dalam menghadapi situasi dan kondisi yang selalu berubah dan berkembang (Wright dan Snell, 1992).

Sumber daya manusia dipandang sebagai aset penting perusahaan, karena manusia merupakan sumber daya yang dinamis dan selalu dibutuhkan dalam setiap proses produksi barang atau jasa. Sumber daya manusia merupakan faktor yang sentral dalam keberlangsungan suatu organisasi. Apapun bentuk serta tujuannya, organisasi dibuat berdasarkan visi untuk kepentingan manusia dan dalam pelaksanaan misinya dikelola dan diatur oleh manusia, sehingga sesempurna apapun sebuah organisasi tanpa adanya campur tangan manusia, kegiatan pencapaian tujuan tidak akan berjalan. Seseorang yang bekerja akan merasa lebih dihargai oleh masyarakat di sekitarnya, dibandingkan yang tidak bekerja. 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.

Sumber daya manusia dalam hal tenaga kerja berperan dalam perusahaan, sehingga dibutuhkan tenaga kerja yang terdidik dan siap pakai untuk mendukung pengembangan perusahaan. Menurut Mangkunegara (2001) mengemukakan bahwa hasil kinerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang

pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dalam perusahaan untuk dapat bersaing dengan industri yang sejenis lainnya, perusahaan harus mempunyai keunggulan kompetitif yang sangat sulit ditiru, yang hanya akan diperoleh dari karyawan yang produktif, inovatif, kreatif selalu bersemangat dan loyal. Karyawan yang memenuhi kriteria seperti itu hanya akan dimiliki melalui penerapan konsep dan teknik manajemen sumber daya manusia yang tepat dengan semangat kerja yang tinggi. Untuk meningkatkan kinerja seorang karyawan di perusahaan dengan cara pemberian imbalan yang sebanding dengan pekerjaan yang telah karyawan lakukan. Apabila seseorang yang telah bekerja melampaui target membuat karyawan mendapatkan imbalan dari hasil kinerja yang telah dicapai.

Di dalam organisasi adalah kompensasi yang memadai Menurut Handoko (2001) kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima para karyawan sebagai balas jasa untuk kerja mereka. Kompensasi juga merupakan penghargaan yang diberikan karyawan baik langsung maupun tidak langsung, finansial maupun non finansial yang adil kepada karyawan atas kinerja mereka dalam mencapai tujuan organisasi, sehingga pemberian kompensasi sangat dibutuhkan oleh perusahaan manapun guna meningkatkan kinerja karyawannya. Adapun bentuk kompensasi finansial adalah gaji, tunjangan, bonus (insentif), dan komisi. Sedangkan untuk kompensasi non-finansial diantaranya pelatihan, wewenang dan tanggung jawab, penghargaan atas kinerja serta lingkungan kerja yang mendukung. Jadi untuk mendapatkan kompensasi yang sesuai dengan kinerja karyawan maka dibutuhkan pula karyawan-karyawan yang memiliki potensi yang baik guna tercapainya

tujuan bersama. Oleh karena itu di dalam sebuah kompensasi terdapat beberapa kompensasi berupa kompensasi finansial yaitu insentif.

Menurut Dessler (2009), insentif adalah peningkatan gaji yang dihadiahkan kepada seorang karyawan pada satu waktu yang ditentukan dalam bentuk gaji pokok yang lebih tinggi, biasanya didasarkan secara eksklusif pada kinerja individual. Insentif umumnya dilakukan sebagai strategi untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi perusahaan dengan memanfaatkan perilaku pegawai yang mempunyai kecenderungan kemungkinan bekerja seadanya atau tidak optimal. Sehingga dengan adanya pemberian insentif yang diberikan kepada karyawan membuat kinerja yang dihasilkan pun sangat baik bagi perusahaan.

Pemberian insentif merupakan salah satu hal pokok yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Semangat tidaknya karyawan bisa juga disebabkan oleh besar kecilnya insentif yang diterima. Apabila karyawan tidak mendapatkan insentif yang sesuai dengan besarnya pengorbanan dalam bekerja, maka karyawan tersebut cenderung malas bekerja dan tidak bersemangat yang ada akhirnya mereka bekerja semaunya tanpa ada kepuasan kerja yang memadai, yaitu sebagaimana diharapkan oleh karyawan tersebut. Sedangkan menurut (Rivai,2004) mengemukakan bahwa insentif adalah Bentuk pembayaran yang dikaitkan dengan kinerja, sebagai pembagian keuntungan bagi karyawan. Begitu juga menurut Mangkunegara (2002), mengemukakan bahwa insentif adalah suatu bentuk motivasi yang dinyatakan dalam bentuk uang atas dasar kinerja yang tinggi dan juga merupakan rasa pengakuan dari pihak organisasi terhadap kinerja karyawan dan kontribusi terhadap organisasi (perusahaan).

Para ahli di atas semakin menjelaskan bahwa insentif merupakan pemberian uang di luar gaji yang dilakukan oleh pemimpin organisasi sebagai pengakuan terhadap kinerja karyawan kepada perusahaan. Apabila insentif yang diberikan perusahaan sudah tepat, maka insentif yang diberikan akan meningkatkan kinerja karyawan dan kepuasan kerja. Menurut (Martoyo,1994) Kepuasan kerja (*job satisfactio*) dimaksudkan keadaan emosional karyawan di mana terjadi ataupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa karyawan dari perusahaan/organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan. Balas jasa kerja karyawan ini, baik yang berupa “finansial” maupun yang “non-finansial”. Bila kepuasan terjadi, maka pada umumnya tercermin pada perasaan karyawan terhadap pekerjaannya, sering diwujudkan dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang di hadapinya ataupun ditugaskan kepadanya di lingkungan kerjanya. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Ketika seorang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya. Dengan demikian produktivitas dan hasil kerja kerja karyawan akan meningkat secara optimal. Dalam kenyataannya, di Indonesia dan juga mungkin di negara-negara lain, kepuasan kerja secara menyeluruh belum mencapai tingkat maksimal. Banyak peneliti seperti Smith et. al., (1969); Goris et. al., (2000); Schermerhorn et. al., (2001) (dalam Alief Aryasri, 2008) membuat konsep mengenai kepuasan sebagai suatu kerangka yang dibangun atas banyak aspek seperti: pekerjaan itu

sendiri, mutu pengawasan, hubungan dengan teman sekerja, peluang promosi, dan gaji.

Sementara para pendapat di atas semakin menjelaskan bahwa kepuasan kerja yang tinggi itu semakin timbul justru karena adanya persentasi kerja yang tinggi, karena dengan persentasi kerja yang tinggi tersebut mengakibatkan balas atau penghargaan yang tinggi pula dan penghargaan yang tinggi kalau dirasakan adil, dan memadai akan dapat meningkatkan kepuasan kerja.

Menurut Handoko (2001) kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Salah satu sasaran penting dalam rangka manajemen sumber daya manusia dalam suatu organisasi adalah terciptanya kepuasan kerja anggota organisasi yang bersangkutan yang lebih lanjut akan meningkatkan prestasi kerja. Dengan kepuasan kerja tersebut di harapkan pencapaian tujuan organisasi akan lebih baik dan akurat.

Penelitian yang dilakukan oleh Arindiah (2010) terdapat pengaruh secara tidak langsung yang signifikan pemberian insentif terhadap kinerja melalui kepuasan kerja. Nafrizal, dkk (2012) dalam penelitian yang dilakukan mendukung penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa sistem insentif memiliki peran tidak langsung terhadap kinerja melalui kepuasan kinerja.

Fenomena berbeda diperlihatkan Zaputri, dkk (2012) yang menemukan bahwa insentif yang memadai dengan harapan karyawan berpotensi positif bagi peningkatan kepuasan kerja karyawan. Luthans (2005) mengemukakan bahwa kepuasan kerja merupakan hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik

pekerjaan mereka memberikan hal dinilai penting. Sedangkan Siagian (2000) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu cara pandang seseorang, baik bersifat positif maupun negatif tentang pekerjaannya. Dengan demikian, kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja, di mana tingkat kepuasan karyawan salah satunya dapat ditentukan oleh seberapa besar karyawan yang bersangkutan menilai kompensasi atau insentif yang diterima dari perusahaan sudah sesuai dengan harapannya atau belum. Zaputri, dkk) juga menemukan bahwa pengaruh insentif terhadap kepuasan kerja dan kinerja apabila dirinci secara skematis maka dapat dilukiskan sebagai eksisting dari variabel kepuasan kerja yang berfungsi sebagai variabel intervening. Hal ini berarti bahwa pengaruh insentif terhadap kinerja karyawan akan lebih bermakna apabila dimediasi oleh variabel kepuasan kerja.

Para ahli di atas semakin menjelaskan bahwa kinerja merupakan hasil dan perilaku kerja yang dihasilkan oleh seorang pegawai sesuai dengan perannya dalam organisasi dalam suatu periode tertentu. Kinerja pegawai yang baik adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan kerja dan produktivitas. Oleh karena, itu salah satu cara terbaik untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan memberikan insentif kepada karyawan agar dapat memotivasi sehingga karyawan lebih meningkatkan lagi kinerjanya, sehingga kinerjanya meningkat dan perusahaan pun mampu menghasilkan prestasi kerja yang tinggi.

Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Jepara (PDAM), merupakan Perusahaan Daerah yang mengembangkan usaha di bidang pelayanan air bersih yang memenuhi syarat kesehatan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. merupakan perusahaan layanan masyarakat atau sering pula diistilahkan dengan *Agent of Development*. Oleh karena itu PDAM Kabupaten Jepara dalam melakukan kegiatannya berharap dapat melaksanakan produktivitasnya secara efisien, sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Kebijakan pemberian kompensasi kepada karyawan PDAM Kabupaten Jepara menurut Surat keputusan PDAM Kab.Jepara pemberian kompensasi kepada karyawan pdam berdasarkan tingkat golongan yaitu golongan pendidikan A1 mencakup pendidikan SD, B1 mencakup golongan SLTP dan SLTA, dan golongan C1 mencakup pendidikan Diploma dan Sarjana. Semua insentif itu diperhitungkan sesuai masa kerja dan golongan dengan diperhitungkan 30% (tiga puluh persen) dari gaji pokok.dan pembayaran insentif diberikan kepada karyawan setiap bulan bersama-sama dengan pembayaran gaji.

Berdasarkan surat keputusan kompensasi yang ada saat ini dinilai tidak ada perbedaan antara pegawai yang benar-benar kerja keras, berketerampilan tinggi, kompeten dan professional sehingga kondisi ini dapat menimbulkan ke tidak puasn karena sistem kompensasi yang didasarkan pada golongan pendidikan, sehingga pegawai yang memiliki golongan sama akan menerima kompensasi yang sama meskipun antara pegawai satu dengan pegawai lainnya memiliki keterampilan, kompetensi dan profesionalitas yang jauh berbeda. ini mengakibatkan pemberian kompensasi yang tidak ada perbedaan dapat

mengakibatkan kinerja karyawan menurun dan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Tabel 1.1
Keluhan/komplain masyarakat kepada PDAM Kabupaten Jepara

No	Tahun dan Sumber	Berita keluhan masyarakat
1.	2013, Suara Muria	Dikeluhkan, Air PDAM Asin dan Berlumpur, Kami sangat prihatin, sudah lebih dari dua minggu ini air PDAM yang mengalir di bak kami rasanya seperti asin dan kelihatan kotor," kata Yahya (26), warga Desa Kaliombo. Yahya menduga air tersebut didistribusikan tanpa melalui proses pengolahan. kualitas air juga sangat tidak layak untuk dikonsumsi. Untuk mandi saja sabun sulit berbusa karena airnya asin. Ditambah lagi, air kelihatan keruh dan kotor serta berwarna kuning, Dia mengatakan, air yang sedianya untuk keperluan masak dan minum itu hanya bisa untuk mandi dan mencuci.
2.	2013, Info seputar Jepara	Air PDAM Mengering Akibat Kemarau. Krisis air bersih hingga saat ini masih menjadi ancaman bagi masyarakat Jepara Pasalnya, musim kemarau panjang mulai membuat sumur PDAM Kabupaten Jepara turun hingga sepuluh persen, hal itu membuat warga di kelurahan bapangan kecamatan jepara kota mengeluh karena aliran air dari PDAM hanya dapat menetes , air tidak mau keluar sama sekali. terutama di perumahan Puri Asri , di kawasan perumahan itu 70 pelanggan PDAM yang mengeluhkan serupa.
3.	2014, Sarana info Jepara	Warga Bandengan Keluhkan, Air PDAM Bau Bensin. Pelanggan PDAM di Rt 18/05 Bandengan mengeluhkan dengan pelayanan dari PDAM. Pasalnya air yang digunakan untuk kebutuhan sehari hari oleh masyarakat didaerah tersebut air nya tercemar dan air bau bensin selama sepekan terakhir ini . Diduga bau bensin itu diakibatkan adanya salah satu tangki SPBU Mambak ada yang bocor dan masuk ke jaringan air PDAM. Ranto (31) selaku warga RT 18/05 Bandengan mengatakan, pihaknya sudah berulang kali telpon ke kantor PDAM untuk laporan

		keluhan pelanggan karena merasa airnya tercemar dan bau bensin. Akan tetapi perbaikan tak kunjung selesai dan air sampai hari ini Rabu (23/7) masih tercemar akan bau seperti bensin.
4.	2012, Suara Merdeka	Terjadi permasalahan pembayaran secara online, warga komplain sebab, sejak Agustus sampai Januari tetap membayar rekening, namun air macet total. Sehingga untuk menutup kebutuhan, minta ke tetangga yang punya sumur, atau menumpang ke mushala/masjid, dan juga ke belik (sumber mata air) PDAM pun sudah menemukan solusinya, dengan melakukan penggiliran distribusi dan penggantian jaringan. Sehingga, sejak Senin siang, pelanggan di kedua RT tersebut sudah mendapatkan aliran air.
5.	2012, Suara Merdeka	Debit Air Sumur PDAM Turun musim kemarau yang terjadi tahun ini mulai berimbas pada sumur milik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Jepara. Hingga kemarin, terjadi penurunan debit air di 58 sumur milik PDAM yang menyuplai 27.500 pelanggan. Debit air rata-rata 290 liter per detik menurun hingga 5%-10%. Hal itu disampaikan Manajer Teknik PDAM Jepara Suprojo,
6.	2013, Jepara Revolusion	Kondisi cuaca yang masih kemarau hingga saat ini berdampak pada debit air sumur Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Jepara. Penurunan yang terjadi hingga sepuluh persen. Demikian ditegaskan oleh Pejabat Sementara (Pjs) Direktur PDAM Agus Prasetyo.
7.	2014, R-lisa	Kemarau Debit Sumur PDAM Jepara Turun. Musim kemarau tahun ini mengakibatkan debit sumur PDAM Kabupaten Jepara turun hingga sepuluh persen, hal ini membuat aliran air di kawasan Kecamatan Kota tak lancar. Hal itu karena PDAM kekurangan bahan baku yakni air, banyak sumur milik PDAM yang debit airnya menurun di daerah itu.

Sumber: berbagai artikel

Dari komplain atau keluhan yang dilakukan oleh masyarakat Jepara mengenai pelayanan di PDAM Kabupaten Jepara bahwa banyak terjadi

permasalahan yang tidak dapat diselesaikan oleh perusahaan contohnya komplain warga dikarenakan air pdam asin dan berlumpur yang sudah lebih dari dua minggu, Dan satu lagi air pdam berbau bensin selama sepekan, Dari artikel yang telah di jabarkan dapat dilihat bahwa PDAM tidak dapat menyelesaikan masalah yang terjadi, terbukti dari banyak komplain yang diterima oleh PDAM, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja perusahaan dikatakan kurang baik. Kinerja perusahaan yang kurang maksimal dapat mempengaruhi pendapat masyarakat dan juga reputasi perusahaan.

Dari permasalahan-permasalahan yang telah dijabarkan sebelumnya mengenai pemberian insentif kepada karyawan yang kurang, serta banyak nya komplain yang masuk yang diberikan masyarakat kepada PDAM sehingga dapat dikatakan bahwa adanya penurunan kinerja karyawan, yang akan mempengaruhi reputasi perusahaan. Oleh karena itu penulis mengangkat permasalahan tersebut sebagai topik. penulisan judul skripsi: **“Analisis Pengaruh Insentif Terhadap Kinerja Karyawan dan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari data yang didapat mengenai PDAM Kabupaten Jepara, karyawan mendapatkan insentif berdasarkan golongan pendidikan yaitu seluruh karyawan di PDAM mendapatkan insentif semua atas hasil kerja mereka tetapi yang membedakan hanya golongan pendidikan, dapat dilihat dari banyaknya komplain yang diberikan masyarakat terhadap PDAM. Dari observasi tersebut maka disimpulkan bahwa mengenai pemberian insentif kepada karyawan yang kurang,

serta banyaknya komplain yang masuk yang diberikan masyarakat kepada PDAM sehingga dapat dikatakan bahwa adanya penurunan kinerja karyawan, yang akan mempengaruhi reputasi perusahaan.

Penelitian yang dilakukan sebelumnya yang dilakukan oleh Nafrizal, dkk (2012) yang menyatakan bahwa sistem insentif dapat berperan tidak langsung terhadap kinerja melalui kepuasan kerja, dan didukung juga dari penelitian yang dilakukan oleh Arindiah (2010) terdapat pengaruh secara tidak langsung yang signifikan pemberian insentiff terhadap kinerja melalui kepuasan. Fenomena berbeda juga diperlihatkan oleh penelitian yang dilakukan Zaputri, dkk (2012) bahwa pengaruh insentif terhadap kepuasan kerja dan kinerja apabila dirinci secara skematis maka dapat dilukiskan sebagai eksisting dari variabel kepuasan kerja yang berfungsi sebagai variabel intervening. Dan disatu sisi, kepuasan kerja dapat ditentukan dari beberapa aspek seperti kepuasan atas pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi, pengawasan dan rekan kerja (Luthans, 2006).

Meskipun insentif tidak selalu bersifat finansial, namun ada dugaan bahwa pemberian Insentif sangatlah penting bagi karyawan dan menjadi kewajiban dan kebijakan organisasi dalam menjalankan prinsip insentif yang tepat. Dapat dipahami bahwa karyawan akan menginginkan pekerjaan mereka dihargai oleh perusahaan, sehingga perusahaan seharusnya dapat memberikan *feedback* yang setimpal atas hasil kinerja karyawan pemberian insentiflah yang dapat memicu atau memotivasi karyawan untuk dapat bekerja sungguh-sungguh, sehingga kepuasan kerja akan tercipta dan selanjutnya dapat meningkatkan kinerja karyawan yang berkaitan langsung dengan kinerja organisasi.

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh insentif terhadap kinerja karwan PDAM Kabupaten Jepara?
2. Bagaimana pengaruh Insentif terhadap kepuasan kerja karyawan PDAM Kabupaten Jepara?
3. Bagaimana pengaruh kinerja karayawan melalui kepuasan kerja karyawan PDAM Kabupaten Jepara?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh pemberian insentif terhadap kinerja karyawan kantor PDAM
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh pemberian insentif terhadap kepuasan kerja pegawai PDAM
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan kerja

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoristis

Informasi yang berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan dibidang manajemen sumberdaya manusia pada khususnya dan sebagai refrensi biladiadakan penelitan lebih lanjut khususnya pada pihak yang ingin mempelajari mengenai pengaruh pemberian insentif terhadapkepuasan kerja melalui kinerja karyawan.

2. Manfaat praktis :

a. Bagi perusahaan diharapkan penelitian ini dapat memberikan saran atau masukan kepada perusahaan guna memberikan insentif yang lebih tepat terhadap kinerja karyawan dalam perusahaan.

b. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan dibidang manajemen khususnya dalam bidang manajemen sumberdaya manusia.

c. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan rujukan bagi penelitian selanjutnya serta sebagai pertimbangan bagi organisasi yang menganalisis masalah serupa.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan gambaran secara ringkas mengenai skripsi ini, maka sistem penulisannya akan dibagi ke dalam beberapa bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang landasan teori yang digunakan, penelitian terdahulu, hubungan antar variabel, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas variabel penelitian dan definisi operasionalnya, penentuan populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai deskripsi objek penelitian serta analisis data dan pembahasan atas hasil pengolahan data.

BAB V PENUTUP

Bab ini membahas mengenai kesimpulan hasil penelitian yang telah dilakukan, keterbatasan dalam penelitian, saran-saran yang diberikan kepada objek penelitian untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi tersebut, dan saran-saran penelitian yang akan datang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

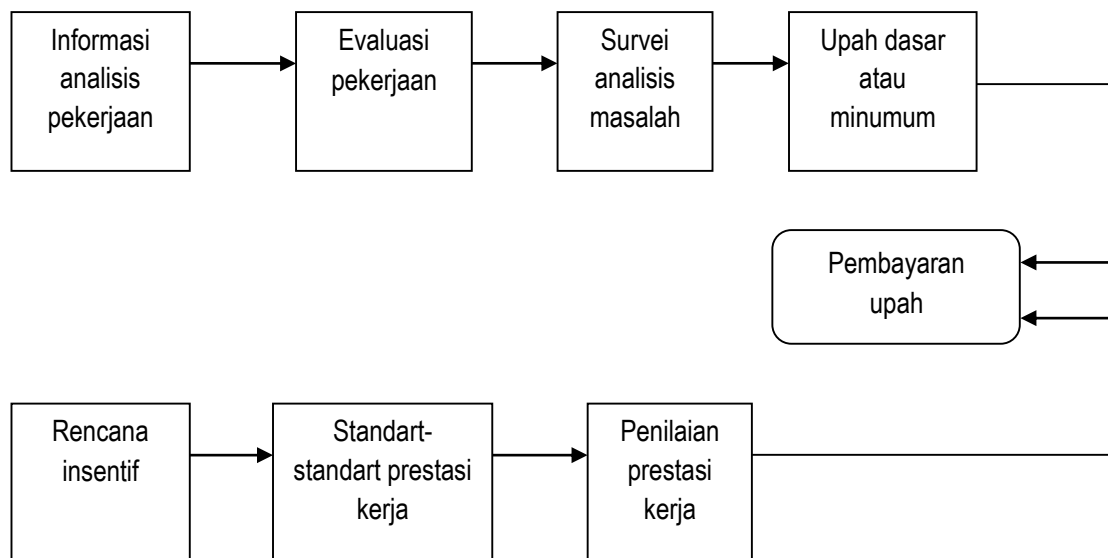
2.1.1 Insentif

Insentif sebagai sarana motivasi yang mendorong para pegawai untuk bekerja dengan kemampuan yang optimal, yang dimaksudkan sebagai pendapatan ekstra di luar gaji atau upah yang telah ditentukan. Pemberian insentif dimaksudkan agar dapat memenuhi kebutuhan para pegawai dan keluarga mereka. Istilah sistem insentif pada umumnya digunakan untuk menggambarkan rencana-rencana pembayaran upah yang dikaitkan secara langsung atau tidak langsung dengan berbagai standar kinerja pegawai atau profitabilitas organisasi. Insentif dapat dirumuskan sebagai balas jasa yang memadai kepada pegawai yang prestasinya melebihi standar yang telah ditetapkan. Insentif merupakan suatu faktor pendorong bagi pegawai untuk bekerja lebih baik agar kinerja pegawai dapat meningkat.

Kompensasi dan insentif mempunyai hubungan yang sangat erat, di mana insentif merupakan komponen dari kompensasi dan keduanya sangat menentukan dalam pencapaian tujuan dan sasaran organisasi secara keseluruhan. Insentif dapat dirumuskan sebagai balas jasa yang memadai kepada pegawai yang prestasinya melebihi standar yang telah ditetapkan. Insentif merupakan suatu faktor pendorong bagi pegawai untuk bekerja lebih baik agar kinerja pegawai dapat meningkat.

Dari pengertian di atas untuk lebih jelas tentang insentif, di bawah ini ada beberapa ahli manajemen mengemukakan pengertian mengenai insentif. Menurut Hani Handoko (2001) mengemukakan bahwa “insentif adalah perangsang yang ditawarkan kepada para karyawan untuk melaksanakan kerja sesuai atau lebih tinggi dari standar - standar yang telah ditetapkan”. Insentif merupakan hasil akhir dari gabungan komponen penilaian yang dinilai dan dikerjakan oleh perusahaan. Seperti yang ditunjukkan pada gambar 2.1 berikut:

Gambar 2.1
Bagan Perbandingan Faktor Kompensasi dan Insentif



Sumber: Handoko (2001)

Sedangkan pengertian insentif menurut Hasibuan (2002) adalah tambahan balas jasa yang diberikan kepada karyawan tertentu yang prestasinya di atas prestasi standart. Menurut Wibowo (2013) insentif menghubungkan penghargaan dan kinerja dengan memberikan imbalan kinerja tidak berdasarkan senioritas atau jam kerja.

Menurut Dessler (2009), insentif adalah peningkatan gaji yang dihadiahkan kepada seorang karyawan pada satu waktu yang ditentukan dalam bentuk gaji pokok yang lebih tinggi, biasanya didasarkan secara eksklusif pada kinerja individual. Insentif umumnya dilakukan sebagai strategi untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi perusahaan dengan memanfaatkan perilaku pegawai yang mempunyai kecenderungan kemungkinan bekerja seadanya atau tidak optimal.

Menurut Mangkunegara (2002) insentif adalah suatu bentuk motivasi yang dinyatakan dalam bentuk uang atas dasar kinerja yang tinggi dan juga merupakan rasa pengakuan dari pihak organisasi terhadap kinerja karyawan dan kontribusi terhadap organisasi (perusahaan). Menurut Martoyo (1994) pengupahan insentif adalah yang dimaksudkan untuk dapat meningkatkan produktivitas karyawan dan mempertahankan karyawan yang berprestasi, untuk tetap berda dalam organisasi /perusahaan. Adapun pengupahan insentif dimaksudkan untuk memberi upah/gaji yang berbeda, tetapi bukan di dasarkan pada evaluasi jabatan, namun di tentukan karena perbedaan prestasi kerja.

Dari uraian konsep di atas dapat dimaknai bahwa insentif diberikan secara sengaja kepada karyawan agar terciptanya suatu dorongan untuk meningkatkan prestasi kerja sehingga akan menimbulkan dampak baik bagi perusahaan dengan adanya kinerja yang baik dan berkualitas seorang karyawan.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa insentif merupakan penghasilan di luar gaji pokok yang diberikan perusahaan terhadap karyawannya dengan memperhitungkan hasil kerja yang dicapai, sehingga

karyawan terdorong untuk meningkatkan prestasi dalam rangka mencapai produktivitas dan hasil kerja sesuai dengan tujuan perusahaan. Pemberian insentif juga dapat diharapkan dapat mempertahankan karyawan yang berprestasi untuk tetap bekerja di perusahaan yang bersangkutan.

2.1.1.1 Sifat Dasar Sistem Pengupahan Insentif

Menurut Martoyo (1994), beberapa sifat dasar dalam sistem pengupahan insentif, antara lain:

1. Pembayaran agar diupayakan cukup sederhana, sehingga mudah dimengerti dan dihitung oleh karyawan yang bersangkutan sendiri.
2. Upah insentif yang diterima benar-benar dapat menaikkan motivasi kerja meningkat.
3. Pelaksanaan pengupahan insentif hendaknya cukup cepat, sehingga karyawan yang berprestasi lebih tersebut cukup cepat pula merasakan nikmatnya orang berprestasi lebih.
4. Penentuan standar kerja ataupun standar produksi hendaknya secermat mungkin, dalam arti: tidak terlalu tinggi, sehingga tidak terjangkau oleh umum karyawan, atau tidak terlalu rendah, sehingga tidak terlalu mudah dicapai karyawan.
5. Besarnya upah normal dengan standar kerja per jam hendaknya cukup merangsang pekerjaan atau karyawan untuk bekerja lebih giat.

2.1.1.2 Jenis-jenis insentif

Jenis-jenis insentif dalam suatu perusahaan harus dituangkan secara jelas sehingga dapat diketahui oleh pegawai dan oleh perusahaan tersebut dapat di

jadikan kontribusi yang baik untuk dapat menambah gairah kerja bagi pegawai yang bersangkutan.

Menurut Siagian (2002), jenis-jenis insentif tersebut adalah:

1. *Piece work*

Piece work adalah teknik yang digunakan untuk mendorong kinerja pegawai berdasarkan hasil pekerjaan pegawai yang dinyatakan dalam jumlah unit produksi.

2. Bonus

Bonus adalah insentif yang diberikan kepada pegawai yang mampu bekerja sedemikian rupa sehingga tingkat produksi yang baku terlampaui.

3. Komisi

Komisi adalah bonus yang diterima karena berhasil melaksanakan tugas dan sering diterapkan oleh tenaga - tenaga penjualan.

4. Insentif bagi eksekutif

Insentif bagi eksekutif ini adalah insentif yang diberikan kepada pegawai khususnya manajer atau pegawai yang memiliki kedudukan tinggi dalam suatu perusahaan, misalnya untuk membayar cicilan rumah, kendaraan bermotor atau biaya pendidikan anak.

5. Kurva Kematangan

Kurva kematangan adalah insentif yang diberikan kepada tenaga kerja yang karena masa kerja dan golongan pangkat serta gaji tidak bisa mencapai pangkat dan penghasilan yang lebih tinggi lagi, misalnya dalam bentuk penelitian ilmiah atau dalam bentuk beban mengajar yang lebih besar dan sebagainya.

Berdasarkan pengertian di atas maka jenis - jenis insentif adalah:

1. Insentif material, dapat diberikan dalam bentuk:
 - a. Bonus
 - b. Komisi
 - c. Pembagian laba
 - d. Kompensasi yang ditangguhkan
 - e. Bantuan hari tua
2. Insentif Non-material, dapat diberikan dalam bentuk:
 - a. Jaminan sosial
 - b. Pemberian piagam penghargaan
 - c. Pemberian promosi
 - d. Pemberian pujian lisan atau tulisan.

Dengan adanya jenis-jenis insentif ini maka perusahaan mampu mendorong motivasi dan gairah kerja pegawai, sehingga pegawai akan terus menjaga dan meningkatkan hasil kerjanya dan pada akhirnya pula akan meningkatkan keuntungan tersendiri dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

2.1.1.3 Tujuan Pemberian Insentif

Menurut Rivai (2004) mengemukakan bahwa “Salah satu alasan pentingnya pembayaran insentif karena adanya ketidaksesuaian tingkat kompensasi yang dibayarkan kepada eksekutif dengan pekerja lain. Program insentif adalah salah satu cara untuk memungkinkan seluruh pekerja merasakan bersama kemakmuran perusahaan. Selain itu, ada kesadaran yang tumbuh bahwa

program pembayaran tradisional seringkali tidak bagus dalam menghubungkan pembayaran dengan kinerja. Jika organisasi mau mencapai inisiatif strategis mereka, maka pembayaran perlu dihubungkan dengan kinerja sedemikian rupa sehingga pembayaran itu mengikuti tujuan karyawan dan tujuan organisasi.”

1. Bonus Tahunan

Banyak perusahaan menggantikan peningkatan pendapatan karyawan berdasarkan jasa dengan pemberian bonus kinerja tahunan, setengah tahunan atau triwulanan. Umumnya bonus ini lebih sering dibagikan sekali dalam setahun. Bonus mempunyai beberapa kelebihan dibandingkan dengan peningkatan gaji. **Pertama**, bonus meningkatkan arti pembayaran karena karyawan menerima upah dalam jumlah yang besar. **Kedua**, bonus memaksimalkan hubungan antara bayaran dan kinerja.

2. Insentif Langsung

Tidak seperti sistem bayaran berdasarkan kinerja yang lain, bonus langsung tidak didasarkan pada rumus, kriteria khusus, atau tujuan. Imbalan atas kinerja yang kadang-kadang disebut bonus kilat ini dirancang untuk mengakui kontribusi luar biasa karyawan. Seringkali penghargaan itu berupa sertifikat, plakat, uang tunai, obligasi tabungan, atau karangan bunga.

3. Insentif Individu

Insentif individu adalah bentuk bayaran insentif paling tua dan paling populer. Dalam jenis ini, standar kinerja individu ditetapkan dan dikomunikasikan sebelumnya, dan penghargaan didasarkan pada *output* individu.

4. Insentif Tim

Insentif tim berada di antara program individu dan program seluruh organisasi

seperti pembagian hasil dan pembagian laba. Insentif tim menghubungkan tujuan individu dengan tujuan kelompok.

5. Pembagian Keuntungan

Program pembagian keuntungan terbagi dalam tiga kategori. Pertama, program distribusi sekarang menyediakan persentase untuk dibagikan tiap triwulan atau tiap tahun kepada karyawan. Kedua, program distribusi yang ditangguhkan menempatkan penghasilan dalam suatu dana tujuan untuk pensiun, pemberhentian, kematian, atau cacat. Ketiga, program gabungan yang membagikan sebagian keuntungan langsung kepada karyawan, dan menyisihkan sisanya dalam rekening yang ditentukan.

6. Bagi Hasil

Program bagi hasil (*gainsharing*) dilandasi oleh asumsi adanya kemungkinan mengurangi biaya dengan menghilangkan bahan-bahan dan buruh yang mubadzir, dengan mengembangkan produk atau jasa yang baru atau yang lebih bagus, atau bekerja lebih cerdas. Biasanya program bagi hasil melibatkan seluruh karyawan dalam suatu unit kerja atau perusahaan.

2.1.1.4 Pertimbangan Pemberian Insentif

Beberapa cara perhitungan atau pertimbangan dasar penyusunan insentif antara lain sebagai berikut:

1. Kinerja

Sistem insentif dengan cara ini langsung mengkaitkan besarnya insentif dengan kinerja yang telah ditunjukkan oleh pegawai yang bersangkutan. Berarti besarnya insentif tergantung pada banyak sedikitnya hasil yang dicapai dalam waktu kerja pegawai. Cara ini dapat diterapkan

apabila hasil kerja diukur secara kuantitatif, memang dapat dikatakan bahwa dengan cara ini dapat mendorong pegawai yang kurang produktif menjadi lebih produktif dalam bekerjanya. Di samping itu juga sangat menguntungkan bagi pegawai yang dapat bekerja cepat dan berkemampuan tinggi. Sebaliknya sangat tidak favourable bagi pegawai yang bekerja lamban atau pegawai yang sudah berusia agak lanjut.

2. Lama Kerja

Besarnya insentif ditentukan atas dasar lamanya pegawai melaksanakan atau menyelesaikan suatu pekerjaan. Cara perhitungannya dapat menggunakan per jam, per hari, per minggu ataupun per bulan. Umumnya cara yang diterapkan apabila ada kesulitan dalam menerapkan cara pemberian insentif berdasarkan kinerja. Memang ada kelemahan dan kelebihan dengan cara ini, antara lain sebagai berikut:

a. Kelemahan

Terlihatnya adanya kelemahan cara ini sebagai berikut:

- 1) Mengakibatkan mengendornya semangat kerja pegawai yang sesungguhnya mampu berproduksi lebih dari rata-rata.
- 2) Tidak membedakan usia, pengalaman dan kemampuan pegawai.
- 3) Membutuhkan pengawasan yang ketat agar pegawai sungguh-sungguh bekerja.
- 4) Kurang mengakui adanya kinerja pegawai.

b. Kelebihan

Di samping kelemahan tersebut di atas, dapat dikemukakan kelebihan-

kelebihan cara ini sebagai berikut:

- 1) Dapat mencegah hal-hal yang tidak atau kurang diinginkan seperti pilih kasih, diskriminasi maupun kompetisi yang kurang sehat.
- 2) Menjamin kepastian penerimaan insentif secara periodik
- 3) Tidak memandang rendah pegawai yang cukup lanjut usia.

3. Senioritas

Sistem insentif ini didasarkan pada masa kerja atau senioritas pegawai yang bersangkutan dalam suatu organisasi. Dasar pemikirannya adalah pegawai senior, menunjukkan adanya kesetiaan yang tinggi dari pegawai yang bersangkutan pada organisasi di mana mereka bekerja. Semakin senior seorang pegawai semakin tinggi loyalitasnya pada organisasi, dan semakin mantap dan tenangnya dalam organisasi. Kelemahan yang menonjol dari cara ini adalah belum tentu mereka yang senior ini memiliki kemampuan yang tinggi atau menonjol, sehingga mungkin sekali pegawai muda (junior) yang menonjol kemampuannya akan dipimpin oleh pegawai senior, tetapi tidak menonjol kemampuannya. Mereka menjadi pimpinan bukan karena kemampuannya tetapi karena masa kerjanya. Dalam situasi demikian dapat timbul di mana para pegawai junior yang energik dan mampu tersebut keluar dari perusahaan/instansi.

4. Kebutuhan

Cara ini menunjukkan bahwa insentif pada pegawai didasarkan pada tingkat urgensi kebutuhan hidup yang layak dari pegawai. Hal ini berarti insentif yang diberikan adalah wajar apabila dapat dipergunakan untuk memenuhi

sebagian kebutuhan pokok, tidak berlebihan namun tidak berkekurangan. Hal seperti ini memungkinkan pegawai untuk dapat bertahan dalam perusahaan/instansi.

5. Keadilan dan Kelayakan

a. Keadilan

Dalam sistem insentif keadilan bukanlah harus sama rata tanpa pandang bulu, tetapi harus terkait pada adanya hubungan antara pengorbanan (input) dengan (output), makin tinggi pengorbanan semakin tinggi insentif yang diharapkan, sehingga oleh karenanya yang harus dinilai adalah pengorbanannya yang diperlukan oleh suatu jabatan. Input dari suatu jabatan ditunjukkan oleh spesifikasi yang harus dipenuhi oleh orang yang memangku jabatan tersebut. Oleh karena itu semakin tinggi pula output yang diharapkan. Output ini ditunjukkan oleh insentif yang diterima para pegawai yang bersangkutan, di mana di dalamnya terkandung rasa keadilan yang sangat diperhatikan sekali oleh setiap pegawai penerima insentif tersebut.

b. Kelayakan

Di samping masalah keadilan dalam pemberian insentif tersebut perlu pula diperhatikan masalah kelayakan. Layak pengertiannya membandingkan besarnya insentif dengan perusahaan lain yang bergerak dalam bidang usaha sejenis. Apabila insentif didalam perusahaan yang bersangkutan lebih rendah dibandingkan dengan perusahaan lain, maka perusahaan/instansi akan mendapat kendala yakni berupa menurunnya

kinerja pegawai yang dapat diketahui dari berbagai bentuk akibat ketidakpuasan pegawai mengenai insentif tersebut.

6. Evaluasi Jabatan

Evaluasi jabatan adalah suatu usaha untuk menentukan dan membandingkan nilai suatu jabatan tertentu dengan nilai jabatan-jabatan lain dalam suatu organisasi. Ini berarti pula penentuan nilai relatif atau harga dari suatu jabatan guna menyusun ranking dalam penentuan insentif

2.1.2 Kinerja

2.1.2.1 Pengertian Kinerja

Kinerja bagian produktivitas kerja, produktivitas berasal dari kata "produktif". Artinya sesuatu yang mengandung potensi untuk digali, sehingga produktivitas dapatlah dikatakan sesuatu proses kegiatan yang terstruktur guna menggali potensi yang ada dalam sebuah komoditi atau objek. Filosofi produktivitas sebenarnya dapat mengandung arti keinginan dan usaha dari setiap manusia (individu maupun kelompok) untuk selalu meningkatkan mutu kehidupan dan penghidupannya. Kinerja adalah hasil pelaksanaan suatu pekerjaan, baik bersifat fisik atau material maupun non-fisik atau non-material (hadari Nawawi, 2005). Sedangkan menurut (wirawan, 2009) Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu.

Kinerja dapat diartikan sebagai prestasi atau efektifitas operasional suatu organisasi dan karyawan yang didasarkan pada sasaran standart dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Moehariono, (2010) menjelaskan bahwa kinerja

adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kuantitatif, sesuai dengan kewenangan dan tugas tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral atau etika. Kinerja (performance) mengacu kepada kadar pencapaian tugastugas yang membentuk sebuah pekerjaan karyawan. Kinerja merefleksikan seberapa baik karyawan memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan (Simamora, 2003).

Menurut Mangkunegara (2001) mengemukakan bahwa "hasil kinerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan menurut Hasibuan (2002) mengemukakan bahwa "pengorbanan jasa, jasmani dan pikiran untuk menghasilkan barang-barang dan Jasa-jasa dengan memperoleh imbalan prestasi tertentu. Sedarmayanti (2001) mengemukakan bahwa performance atau kinerja adalah output drive from processes, human or ouherwise, jadi dikatakannya bahwa kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses.

Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi,kepuasan konsumen,dan memeberikan kontribusi pada ekonomi Armstrong dan Baron (dalam Wibowo 2013).Dengan demikian,kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang di kerjakan dan bagaimana cara mengerjakanya.

Efendy (2002) mengatakan bahwa: Kinerja adalah unjuk kerja yang merupakan hasil kerja dihasilkan oleh pegawai atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai dengan perannya dalam organisasi. Menurut Bernadin dan Russel yang dikutip Faustino (2000) Kinerja adalah outcome yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan selama satu periode tertentu.

Para ahli di atas semakin menjelaskan Kinerja merupakan hasil dan perilaku kerja yang dihasilkan oleh seorang pegawai sesuai dengan perannya dalam organisasi dalam suatu periode tertentu. Kinerja pegawai yang baik adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam upaya untuk meningkatkan produktivitas. Oleh karena, itu salah satu cara terbaik untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan memberikan insentif kepada karyawan agar dapat memotivasi sehingga karyawan lebih meningkatkan lagi kinerjanya.

2.1.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja

Mathis dan Jackson, (2001) faktor-faktor yang memengaruhi kinerja individu tenaga kerja, yaitu: 1.Kemampuan mereka, 2.Motivasi, 3.Dukungan yang diterima, 4.Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan, dan 5.Hubungan mereka dengan organisasi. Berdasarkan pengertian di atas, penulis menarik kesimpulan bahwa kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja (output) individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi.

Mangkunegara (2001) berpendapat bahwa ada hubungan yang positif antara motif berprestasi dengan pencapaian kerja. Motif berprestasi dengan

pencapaian kerja. Motif berprestasi adalah suatu dorongan dalam diri seseorang untuk melakukan suatu kegiatan atau tugas dengan sebaik baiknya agar mampu mencapai prestasi kerja (kinerja) dengan predikat terpuji. Menurut Gibson (1987) ada 3 faktor yang berpengaruh terhadap kinerja: 1) Faktor individu : kemampuan, ketrampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang. 2) Faktor psikologis : persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja 3) Faktor organisasi : struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, sistem penghargaan (reward system).

2.1.2.3 Tujuan Kinerja

Ukuran secara kualitatif dan kuantitatif yang menunjukkan tingkatan pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan adalah merupakan sesuatu yang dapat dihitung serta digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat bahwa kinerja setiap hari dalam perusahaan dan perseorangan terus mengalami peningkatan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Menurut Mathis, (2002) kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi antara lain termasuk:

1. Kuantitas kerja

Standar ini dilakukan dengan cara membandingkan antara besarnya volume kerja yang seharusnya (standar kerja normal) dengan kemampuan sebenarnya.

2. Kualitas kerja

Standar ini lebih menekankan pada mutu kerja yang dihasilkan dibanding volume kerja.

3. Pemanfaatan waktu

Penggunaan masa kerja yang disesuaikan dengan kebijaksanaan perusahaan.

Berdasarkan keseluruhan definisi di atas dapat dilihat bahwa kinerja karyawan merupakan output dari penggabungan faktor-faktor yang penting yakni kemampuan dan minat, penerimaan seorang pekerja atas penjelasan delegasi tugas dan peran serta tingkat seorang pekerja atas penjelasan delegasi tugas. Semakin tinggi faktor-faktor di atas, maka semakin besarlah kinerja karyawan yang bersangkutan.

2.1.3 Kepuasan kerja

2.1.3.1 Pengertian kepuasan Kerja

Ada banyak factor yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan. Karyawan bekerja dengan produktif atau tidak tergantung pada motivasi, kepuasan kerja, tingkat stress, kondisi phisik pekerjaan, sistem kompensasi, disain pekerjaan, dan aspek-aspek ekonomis, teknis serta keprilakuan lainnya. Pemahaman terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas ini sangat penting, karena fungsi personalia kemudian dapat memilih faktor-faktor peningkat produktivitas yang sesuai dengan situasi tertentu. Salah satu sasaran penting dalam rangka manajemen sumber daya manusia dalam suatu organisasi adalah terciptanya kepuasan kerja anggota organisasi yang bersangkutan yang lebih lanjut akan meningkatkan prestasi kerja. Dengan kepuasan kerja tersebut diharapkan pencapaian tujuan organisasi akan lebih baik dan akurat.

Kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang (Luthans 2006).

Sedangkan Howell dan Dipboy (1986) dalam Mundar (2008) memandang kepuasan kerja sebagai hasil keseluruhan dari drajat rasa suka atau tidak sukanya tenaga kerja terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya. Menurut Martoyo(1994) Kepuasan kerja (*job satisfaction*) di maksudkan Keadaan emosional karyawan di mana terjadi ataupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa karyawan dari perusahaan/organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan. Bila kepuasan kerja terjadi, maka pada umumnya tercermin pada perasaan karyawan terhadap pekerjaannya, yang sering diwujudkan dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi ataupun di tugaskan kepadanya di lingkungan kerjanya.

Menurut Mathis dan Jackson (2002) kepuasan kerja adalah keadaan emosi kerja yang positif dari mengevaluasi pengalaman kerja seseorang. Kepuasan kerja memiliki banyak dimensi, secara umum tahap yang di amati adalah kepuasan dalam pekerjaan itu sendiri, gaji, pengakuan, hubungan anatar supervisor dengan tenaga kerja dan kesempatan untuk maju. Setiap dimensi dihasilkan perasaan puas secara keseluruhan dengan pekerjaan itu sendiri. Menurut Handoko (2001) kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Menurut Robbins (1996) kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima.

Pendapat Greenberg dan Baron (dalam Wibowo 20013) Mendiskripsikan kepausan kerja sebagai sikap positif atau negatif yang dilakukan individual terhadap

pekerjaan mereka. Sementara itu, Vecchio (dalam Wibowo 20013) Menyatakan kepuasan kerja Sebagai Pemikiran, perasaan dan kecenderungan tindakan seseorang,yang merupakan sikap seseorang terhadap pekerjaannya. Pandangan senada dikemukakan Gibson dalam Wibowo (2013) yang menyatakan kepuasan kerja sebagai sikap yang dimiliki pekerjaan tentang pekerjaan mereka. Hal tersebut merupakan hasil dari persepsi mereka tentang pekerjaan. Menurut Robbins dan Judge (2008) kepuasan kerja (*job satisfaction*) yaitu suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristiknya.

Kreitner dan Kinicki (dalam Wibowo 20013) Kepuasan Kerja merupakan respons affective atau emosional terhadap berbagai segi pekerjaan seseorang. Pekerjaan memerlukan interaksi dengan rekan kerja dan atasan,mengikuti peraturan dan kebijakan organisasi, memenuhi setandart kinerja hidup dengan kondisi kerja yang sering kurang dengan ideal dan semacamnya. Kepuasan kerja mencerminkan sikap dan bukan perilaku. Kepuasan kerja merupakan variabel tergantung utama karna dua alasan yaitu:

1. Menunjukkan hubungan dengan faktor kinerja
2. Merupakan preferensi nilai yang di pegang banyak penilaian perilaku organisasi.

2.1.3.2 Fungsi Kepuasan Kerja

Menurut Hani Handoko (2001) dalam banyak kasus, memang sering ada hubungan positif antara kepuasan tinggi dan prestasi kerja tinggi, tetapi tidak selalu cukup kuat dan berarti (signifikan). Ada banyak karyawan dengan kepuasan kerja tinggi tidak menjadi karyawan kerja tinggi tidak menjadi karyawan yang

produktivitasnya tinggi. Bagaimanapun juga, kepuasan kerja perlu untuk memelihara karyawan agar lebih tanggap terhadap lingkungan motivasional yang diciptakan.

2.1.3.3 Penyebab Kepuasan Kerja

Penyebab kepasan kerja faktor yang menentukan kepuasan karyawan menurut Robbins and Coullter(2002) adaah:

1. Kerja secara mental matang

Karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan ketrampilan dan kemampuan yang masih mereka miliki menawarkan beragam tugas, kebebasan dan umpan balik mengenai betapa baik mereka bekerja.

2. Imbalan yang pantas

Para karyawan menginginkan sistem upah dn kebijakan promosi yang mereka persepsikan sebagai adil, tidak meragukan dan segaris dengan pengharapan mereka. Bila upah dilihat sebagai adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat ketrampilan individu dan standart pengupahan komunitas kemungkinan besar akan dihasilkan individu yang trampil dan standart pengupahan komunitas kemungkinan besar akan dihasilkan kepuasan.

3. Kondisi kerja mendukung

Karyawan peduli akan seperti lingkungan kerja baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas yang baik, seperti kondisi fisik kerja yang nyaman dan aman, pemberian diklat untuk memudahkan karyawan dalam mengerjakan tugas dengan baik.

4. Rekan kerja yang mendukung.

Bagi kebanyakan karyawan, kerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu tidaklah mengejutkan bila mempunyai rekan kerja yang ramah dan mendukung menghantar ke kepuasan kerja yang meningkat.

Prilaku atasan juga merupakan determinan utama dari kepuasan.

2.1.3.4 Meningkatkan Kepuasan Kerja

Peningkatan kepuasan menurut Greenberg and Baron (2003) ada beberapa cara yang dapat dilakukan oleh organisasi untuk meningkatkan kepuasan karyawan:

1. *Make jobs fun*

Orang akan lebih puas dengan pekerjaan yang mereka nikmati dari pada yang membosankan

2. *Pay people fairly*

Ketika orang merasa bahwa mereka dibayar atau diberi imbalan secara adil, maka kepuasan kerja mereka cenderung akan meningkat.

3. *Match people to jobs that fit their interests*

Semakin orang merasa bahwa mereka mampu memenuhi kesenangan atau minat mereka saat bekerja, semakin mereka akan mendapatkan kepuasan dari pekerjaan tersebut.

4. *Avoid boring repetitive jobs*

Orang jauh merasa puas terhadap pekerjaan yang memungkinkan mereka untuk mencapai keberhasilan dengan memiliki kontrol secara bebas tentang bagaimana mereka melakukan tugas-tugas mereka.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan mengenai pengaruh insentif terhadap kinerja karyawan dan kepuasan kerja karyawan sebagai variabel mediasi, yang menjadi rujukan penelitian ini, selengkapnya dapat dijelaskan pada Tabel 2.1

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama peneliti	Judul peneliti	Metode analisis	Hasil penelitian
1.	Arindiah Citra Dwi Agustina (2010)	Pengaruh pemberian insentif terhadap kinerja melalui kepuasan kerja (studi pada karyawan Persada Swalayan Malang)	Penelitian ini dilaksanakan di Persada Swalayan Malang pada bulan Oktober Desember 2009" Penelitian ini terdiri dari variabel independen (X) yaitu pemberian insentif, variabel dependen (Y) yaitu kinerja, dan variabel intervening (Z) yaitu kepuasan kerja"Obyek penelitian ini adalah karyawan Persada Swalayan Malang yang berjumlah 48 orang, sedangkan sampelnya	(1) Kondisi pemberian insentif, kinerja dan kepuasan kerja pada karyawan Persada Swalayan Malang sangatlah baik; (2) Terdapat pengaruh secara langsung yang signifikan pemberian insentif terhadap kepuasan kerja; (3) Terdapat pengaruh secara langsung yang signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja; (4) Terdapat pengaruh secara langsung yang signifikan pemberian insentif terhadap kinerja; (5) Terdapat pengaruh secara tidak langsung yang signifikan pemberian insentif terhadap kinerja melalui kepuasan kerja"

No	Nama peneliti	Judul peneliti	Metode analisis	Hasil penelitian
			diambil sebanyak 43 orang dan teknik pengambilan sampelnya dengan menggunakan metode proportionate stratified random sampling"	
2.	Sun-Ming Huang (2014)	A study of the effect of Incentive system on job performance locus of control as a moderator	Ada 300 kuesioner akan dilakukan. Amos akan menjadi alat analisis. SEM menjelaskan hubungan kausal antara variabel untuk memverifikasi hipotesis.	hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem insentif memiliki hubungan tidak langsung terhadap kepuasan kerja, dan membuktikan bahwa kepuasan kerja adalah mediator dan locus of control merupakan moderator dalam rangka penelitian
3.	Dian Natar, dan Armanu (2012)	Pengaruh Pemberian Insentif Material dan Non Material terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja (Studi Pada Kebon Agung Malang)	Jumlah populasi 887 orang dan populasi yang di buat di persempit yaitu hanya pada bagian T.U.K yaitu sebanyak 110 orang cara pengambilan responden sebagai sampel penelitian adalah menggunakan metode Stratified random sampling maka jumlah populasi yang di ambil sampel berdasarkan pendapatan slovin sebanyak 52 responden.	1.terdapat pengaruh langsung terhadap kepuasan kerja.Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik insentif material yang di berikan mengakibatkan semakin meningkat pula kepuasan kerja karyawan. 2,terdapat pengaruh langsung antara insentif non material terhadap kepuasan kerja.hal ini mengidentifikasi bahwa semakin baik insentif non material yang di berikan mengakibatkan semakin meningkat pula kepuasan kerja karyawan. 3.Terdapat pengaruh langsung antara insentif material terhadap kinerja.Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik insentif material yang diberikan

No	Nama peneliti	Judul peneliti	Metode analisis	Hasil penelitian
				<p>mengakibatkan semakin meningkat pula kinerja karyawan.</p> <p>4. Terhadap pengaruh langsung antar insentif non material terhadap kinerja hal ini mengidentifikasi bahwa semakin baik insentif non material yang diberikan mengakibatkan semakin meningkat pula kinerja karyawan.</p> <p>5. Terdapat pengaruh langsung antara kepuasan kerja terhadap kinerja. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin meningkatnya kepuasan kerja karyawan mengakibatkan semakin meningkat pula kinerja karyawan.</p> <p>6. Terdapat pengaruh tidak langsung antara insentif material terhadap kinerja melalui kepuasan kerja. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik insentif material yang diberikan mengakibatkan semakin meningkat pula kinerja karyawan, jika kepuasan kerja karyawan juga meningkat.</p> <p>7. Terdapat pengaruh tidak langsung antara insentif non material terhadap kinerja melalui kepuasan kerja. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik insentif non material yang diberikan mengakibatkan semakin meningkat pula kinerja karyawan jika kepuasan kerja karyawan juga meningkat.</p>

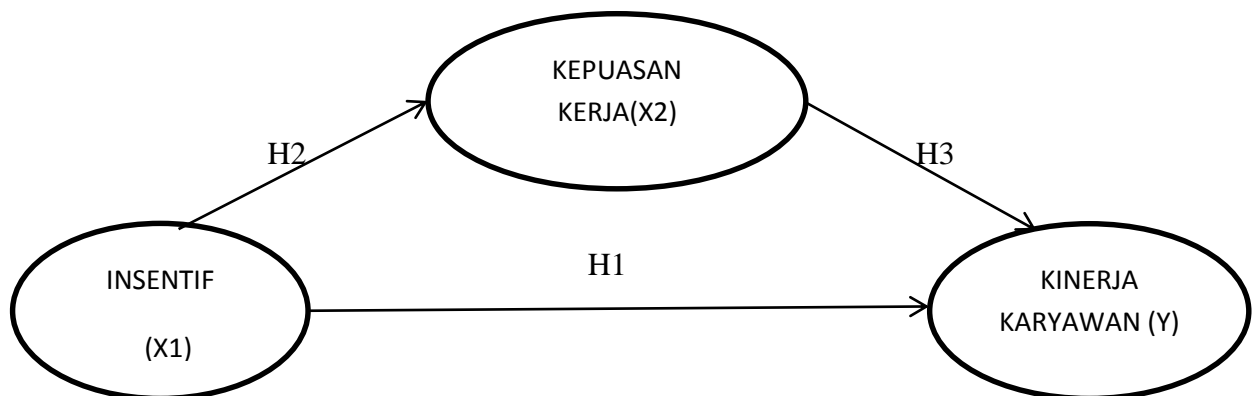
No	Nama peneliti	Judul peneliti	Metode analisis	Hasil penelitian
4.	Mazura (2012)	Pengaruh insentif terhadap kinerja pegawai negeri sipil (Studi kasus pada badan kepegawaian daerah kabupaten Bengkalis)	lokasi penelitian ini adalah Dinas Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Bengkalis. objek yang diteliti dalam tugas akhir ini ialah: Seluruh Pegawai Negeri Sipil di Dinas Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Bengkalis yang berjumlah 50 orang. Populasi dalam penulisan ini adalah seluruh pegawai Negeri Sipil di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Bengkalis. Dimana pada penelitian ini diambil berjumlah 50 orang yang dapat dijadikan sampel. Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan adalah All Sampling.	maka dapat disimpulkan bahwa :Apabila Pengaruh Insentif meningkat sebesar satu satuan maka Kinerja Pegawai akan meningkat sebesar 0,194 satuan. Atau bisa juga dikatakan bahwa, apabila Pengaruh Insentif meningkat 1% maka kinerja pegawai negeri sipil akan meningkat sebesar 0,194%
5	Ali Erbasi dan Tugay Arat (2012)	The Effect of Financial and Non-financial Incentives on Job Satisfaction: An Examination of Food Chain Premises in Turkey	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh insentif keuangan dan non-keuangan pada kepuasan kerja,	Menurut hasil analisis, hubungan yang signifikan diamati antara financial dan insentif non-financial dan kepuasan kerja karyawan. Ketika hubungan ini dibandingkan, hasilnya adalah

No	Nama peneliti	Judul peneliti	Metode analisis	Hasil penelitian
			<p>yang digunakan dalam bangunan rantai makanan; dan untuk menunjukkan perbedaan sikap karyawan yang berhubungan dengan pekerjaan kepuasan dan insentif pada beberapa variabel demografis. Kuesioner yang disiapkan untuk tujuan ini adalah diterapkan untuk sebelas karyawan di tempat makanan, yang saat ini bekerja di sektor pangan di Central Anatolian Daerah di Turki. Data yang diperoleh dari penelitian dianalisis melalui beberapa teknik dengan menggunakan SPSS 15.0ilakukan untuk</p>	<p>bahwa sikap terhadap insentif financial memiliki pengaruh kuat pada kepuasan kerja dibandingkan dengan sikap terhadap insentif non-financial. Selain itu, perbedaan antara beberapa variabel demografi (keanggotaan serikat, jenis kelamin, tingkat pendapatan) dan sikap terhadap insentif ini dan tingkat kepuasan kerja diuji. penelitian ini memainkan peran penting untuk menyediakan data yang signifikan bagi lembaga administrasi strategis dari tempat rantai makanan dalam hal insentif financial dan non-financial, kepuasan kerja, dan karakteristik demografi dari karyawan.</p>
6.	Alkhaliel Adeeb Abdullah (2013)	Relationships of Non-Monetary Incentives, Job Satisfaction and Employee Job Performance	Penelitian ini menggunakan studi teoritis dan empiris untuk mendukung hipotesis	bahwa insentif non-moneter dan kerja mempengaruhi kepuasan kinerja. Studi ini mengusulkan bahwa insentif non-moneter dan kepuasan kerja secara signifikan dan positif mempengaruhi prestasi kerja terutama ketika berbagai insentif non-moneter yang digunakan antara karyawan puas dalam suatu organisasi.

2.3 Kerangka pemikiran Teoritis

Berikut merupakan kerangka pemikiran teoritis yang diambil berdasarkan hasil telaah pustaka dan penelitian terdahulu. Kerangka pemikiran teoritis yang diajukan meliputi variabel insentif, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan.

Gambar 2.2
Kerangka Pemikiran Teoritis



Sumber: Arindiah (2010), Sun-Ming (2014), Dian, dkk (2012), Mazura (2012), Ali, dkk (2012), Alkhaliel (2013)

Gambar 2.2 Model di atas terdiri dari 2 (dua) variabel independen yaitu yang terdiri dari insentif dan kepuasan kerja dan juga kepuasan kerja sebagai variabel intervening yang dijelaskan oleh insentif serta variabel dependen yaitu kinerja karyawan.

2.4 Hipotesis

Berdasarkan pada landasan teori dan kerangka pemikiran tersebut di atas, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

2.4.1 Hubungan Antara Insentif dengan Kinerja Karyawan

Pandangan Wibowo (2012) menyebutkan bahwa insentif mempunyai hubungan dengan kinerja karyawan karena setiap pekerjaan yang telah memberikan kinerja terbaiknya pasti mengharapkan imbalan di samping gaji atau upah sebagai tambahan berupa insentif atas prestasi yang telah diberikannya terhadap perusahaan. Dengan demikian, apabila organisasi dapat memberikannya, akan meningkatkan motivasi, partisipasi dan membangun saling pengertian dan saling mempercayai antara antara pekerja dan atasan. Insentif materiil dan non materiil berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan hasil. Hani Handoko (2001) Istilah sistem insentif pada umumnya digunakan untuk menggambarkan rencana-rencana pembayaran upah yang dikaitkan secara langsung atau tidak langsung dengan berbagai standar produktivitas/kinerja karyawan atau profitabilitas organisasi atau kedua kriteria tersebut. Oleh karena itu, para karyawan yang bekerja dibawah sistem insentif finansial berarti prestasi kerja mereka menentukan, secara keseluruhan atau sebagian penghasilan mereka.

penelitian dari (Rahmanda, et al 2013), dan hasil yang sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Penelitian yang dilakukan oleh Maharani (2009) juga menyebutkan bahwa insentif materiil dan insentif non materiil berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Jadi di dalam memberikan insentif perusahaan harus mengetahui kebutuhan karyawan masing-masing. Dengan adanya kebutuhan, seseorang akan termotivasi melakukan pekerjaan dan berarti dapat membantu dalam upaya memenuhi kebutuhannya. Apabila karyawan merasa kebutuhannya dapat terpenuhi dengan melakukan suatu pekerjaan, maka ia dapat termotivasi

untuk bekerja lebih baik dan secara otomatis berarti kinerjanya meningkat. pada hakekatnya insentif dapat mendorong karyawan bekerja lebih baik dengan memanfaatkan unsur-unsur kerja yang lebih optimal, karena terdorong keinginan untuk memperoleh insentif yang lebih tinggi. Hal ini dapat diperoleh apabila karyawan mampu memenuhi target yang ditetapkan perusahaan. Dari uraian tersebut diajukan hipotesis sebagai berikut:

H1: Insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan

2.4.2 Hubungan antara insentif dengan Kepuasan Kerja

Insentif merupakan promosi yang mereka persepsikan sebagai ganjaran yang pantas atas hasil kerja mereka terhadap perusahaan. Bila pemberian insentif itu adil dengan apa yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat ketrampilan individu, dan pengupahan komunitas, kemungkinan besar akan di hasilkan kepuasan (Robbins,2006). Mangkunegaran (2002) Penghargaan berupa insentif atas dasar prestasi kerja yang tinggi merupakan rasa pengakuan dari pihak organisasi terhadap prestasi karyawan dan kontribusi kepada organisasi. Dengan adanya pemberian insentif setiap karyawan akan memiliki semangat dan gairah yang lebih baik, maka hal ini meningkatkan prestasi kerjanya dan peningkatan hasil yang dicapai oleh setiap karyawan berarti akan meningkatkan produktivitas perusahaan. Bagi mereka yang berprestasi perusahaan akan memberikan imbalan yang berbeda dibandingkan dengan karyawan yang kurang berprestasi. Hal ini sesuai yang dikemukakan oleh Hasibuan (2002) Upah insentif adalah tambahan jasa yang diberika kepada kepada karyawan tertentu yang prestasinya di atas prestasi standard. Upah insentif ini merupakan alat yang dipergunakan pendukung

prinsip adil dalam pemberian kompensasi. Apabila insentif yang diberikan kepada karyawan efektif, maka reaksi dari para karyawan adalah dengan memberikan hasil kerja yang optimal dengan kata lain prestasi kerja karyawan optimal. Maka dapat disimpulkan bahwa pemberian insentif erat hubungannya dengan prestasi kerja karyawan.

(Lantar dan Utama 2013) insentif finansial dan insentif non finansial berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja hal ini juga didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ali Erbas (2012) yang menunjukkan bahwa insentif memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap kepuasan kerja. Dari uraian tersebut diajukan hipotesis sebagai berikut:

H2 : Insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan kerja

2.4.3 Hubungan Antara Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan

Robbins dan Judge (2008) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil yang optimal ketika seorang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menghasilkan tugas pekerjaannya. Kepuasan kerja yang diterima dan dirasakan oleh seseorang pegawai akan berpengaruh terhadap hasil yang diperoleh dari pekerjaannya, Hubungan antara kepuasan kerja terhadap kinerja juga telah dibuktikan oleh Gibson (2000) dalam bukunya Wibowo (2012), secara jelas menggambarkan adanya hubungan timbal balik antara kinerja dan kepuasan kerja. Di satu sisi dikatakan kepuasan kerja menyebabkan peningkatan kinerja sehingga

pekerja yang puas akan lebih produktif. Di sisi lain dapat pula terjadi kepuasan kerja disebabkan oleh adanya kinerja atau prestasi kerja sehingga pekerja yang lebih produktif akan mendapatkan kepuasan. Karyawan yang merasa puas akan pekerjaannya memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk membicarakan hal-hal positif tentang organisasinya, membantu yang lain, dan berbuat kinerja pekerjaan mereka melampaui perkiraan normal. Dessler dalam Handoko (2001) mengemukakan ada perbedaan antara karyawan yang memiliki kepuasan kerja dengan yang tidak. Karyawan yang merasakan kepuasan dalam pekerjaannya cenderung memiliki catatan kehadiran dan ketaatan terhadap peraturan lebih baik, namun kurang aktif berpartisipasi dalam kegiatan serikat pekerja. Karyawan ini juga biasanya memiliki prestasi yang lebih baik dibandingkan dengan karyawan yang tidak memiliki kepuasan dalam pekerjaannya.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Indrawati 2013) bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini didukung juga oleh penelitian yang dilakukan oleh Parwanto dan Wahyudin (2011), yang mengkaji tentang pengaruh faktor-faktor kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian tersebut memperoleh hasil bahwa bahwa faktor kepuasan kerja yang meliputi gaji, kepemimpinan, sikap rekan sekerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian lainnya yang memperoleh hasil serupa dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Devi (2009).

Hasil penelitian yang diperoleh adalah kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Jadi semakin terpuaskan karyawan, maka

karyawan akan semakin menunjukkan kinerja terbaiknya. Sebaliknya, jika karyawan tidak merasa puas dalam bekerja, maka dalam dirinya akan timbul rasa malas, sehingga akan berdampak pada menurunnya kinerja. Dari uraian tersebut diajukan hipotesis sebagai berikut:

H3 : Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1.1 Variabel Penelitian dan Definisi Oprasional Variabel

3.1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang atau objek yang mempunyai variasi antara suatu dengan yang lainnya dalam kelompok itu (Sugiyono,2002). Berdasarkan telaah pustaka dan perumusan hipotesis,maka variabel-variabel dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel bebas (Independen)

Variabel bebas atau independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab timbulnya atau berubahnya varibel dependen (variabel terikat). Dalam penelitian ini yang murupakan variabel bebasnya adalah insentif (Sugiyono,2002).

2. Varibel Intervening

Variabel Intervening secara teoritis adalah variabel yang mempengaruhi hubungan dependen dan independen menjadi hubungan langsung dan tidak langsung yang dapat diamati dan diukur. Dalam penelitian ini yang merupkan variabel intervrening adalah kepuasan kerja (Ghozali,2006)

3. Varibel Terikat (Dependen)

Variabel terkait atau dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (independen). Dalam

penelitian ini yang merupakan variabel terkaitnya adalah kinerja karyawan (Sugiyono,2002).

3.1.2 Definisi Oprasional Variabel

Definisi oprasional merupakan petunjuk tentang bagaimana suatu variabel diukur, sehingga penelitian dapat mengetahui baik buruknya pengukuran tersebut. Adapun oprasional dalam penelitian ini adalah:

A. Insentif

Insentif adalah kompensasi yang mengaitkan gaji dengan produktivitas. Insentif merupakan penghargaan dalam bentuk uang yang diberikan kepada mereka yang dapat bekerja melampaui standar yang telah ditentukan. Menurut Handoko (2001) mengemukakan bahwa insentif adalah perangsang yang ditawarkan kepada para karyawan untuk melaksanakan kerja sesuai atau lebih tinggi dari standar – standar. Indikator-indikator Insentif dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Erbasi dan Arat, 2012) *The Effect of Financial and Non-financial Incentives on Job Satisfaction: An Examination of Food Chain Premises in Turkey* :

- 1) Insentif Finansial
 - a. Nilai gaji dibanding instansi Pemda lain
 - b. Bonus kerja
 - c. Uang lembur jika bekerja melebihi waktu
- 2) Insentif Non Finansial
 - a. Jaminan keamanan dan kesehatan
 - b. Penerapan sanksi yang jelas

- c. Kesempatan karir
- d. Kesempatan kepada karyawan untuk memberikan aspirasi atau ide.

B. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan sikap umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor – faktor pekerjaan, penyesuaian diri dan hubungan sosial individu diluar kerja. Menurut Robbins (2006) kepuasan kerja adalah seseorang secara keseluruhan terhadap pekerjaannya dapat dikatakan kepuasan merupakan perbedaan antara harapan dengan kenyataan dari imbalan yang diterima dalam bekerja. Adapun indikator untuk mengukur kepuasan kerja menurut (Luthans, 2006) adalah:

1. Pekerjaan itu sendiri.

Dalam, hal ini di mana pekerjaan memberikan tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar, dan kesempatan untuk menerima tanggung jawab.

2. Gaji.

Sejumlah upah yang diterima dan tingkat dimana hal ini bias dipandang sebagai hal yang dianggap pantas dibandingkan dengan orang lain dalam organisasi.

3. Kesempatan promosi.

Kesempatan untuk maju dalam organisasi.

4. Pengawasan.

Kemampuan personalia untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku.

5. Rekan kerja.

Tingkat dimana rekan kerja pandai secara teknis dan mendukung secara sosial.

C. Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi Armstrong dan Baron dalam (Wibowo 2013). Indikator kinerja menurut Jane, Pearce dan Porter (1997) dalam (Mas'ud, 2004) adalah:

1. Kuantitas kerja
2. Kualitas kerja
3. Efisiensi karyawan
4. Pemenuhan standar
5. Ketepatan waktu pelaksanaan kerja
6. Kesesuaian prosedur kerja

3.2. Populasi dan sampel

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti karena itu dipandang sebagai sebuah semesta penelitian

(Ferdinand, 2007). Menurut Sugiyono (2002) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulanya. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan yang berjumlah 100 orang pada PDAM Kabupaten Jepara.

Sampel merupakan bagian populasi yang akan diteliti atau sebagian jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2002). Sampel diambil menggunakan teknik *Unrestricted random sampling* atau *Total Sampling*, total sampel adalah teknik pengambilan sampel dengan seluruh anggota populasi sebagai responden atau sampel (sugiono, 2009). Jadi sampel yang diambil adalah seluruh karyawan PDAM Jepara yang berjumlah 100 namun demikian, ketika dilakukan distribusi kuesioner penelitian, unit analisis atau sampel yang didapat hanya berjumlah 93 orang, sehingga analisis penelitian hanya diterapkan pada 93 orang yang berhasil ditemui. Penurunan jumlah sampel dari semula sebanyak 100 orang menjadi 93 orang tersebut secara metodologis masih dianggap layak dan representatif, karena tingkat representitas masih di atas 30 persen (Hadi, 2002).

3.3. Jenis dan Sumber data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya. Pengumpulan data ini biasanya dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada obyek penelitian dan diisi secara langsung oleh responden.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang di kumpulkan secara tidak langsung dari sumbernya. Data yang di dapatkan dari arsip yang dimiliki organisasi/instansi, studi pustaka, penelitian terdahulu, dan jurnal yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti. Data sekunder berupa jumlah karyawan, tingkat absensi dan profil perusahaan.

3.4 Metode Pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner secara personal. Teknik ini memberikan tanggung jawab kepada responden untuk membaca dan menjawab pertanyaan dan peneliti dapat memberikan penjelasan mengenai tujuan survey dan pertanyaan yang kurang dipahami oleh responden serta tanggapan atas kuesioner dapat langsung dikumpulkan oleh peneliti setelah diisi oleh responden. Kuesioner secara personal digunakan untuk mendapatkan data tentang dimensi-dimensi dari konstruk-konstruk yang sedang dikembangkan dalam penelitian ini. Pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dibentuk dengan menggunakan skala 1-5 untuk mendapatkan data yang bersifat interval dan diberi skor atau nilai.

3.5 Metode Analisis

Agar data yang dikumpulkan dapat dimanfaatkan, maka terlebih dahulu data tersebut diolah dan dianalisis dahulu. Dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan kuantitatif.

3.5.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mendapatkan suatu gambaran mengenai responden dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini penulis akan membahas mengenai bentuk sebaran jawaban responden terhadap seluruh konsep yang diukur. Dari sebaran jawaban responden selanjutnya akan diperoleh satu kecenderungan atas jawaban responden tersebut. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Menurut (Ghozali,2009) skala Likert adalah skala yang berisi 5 tingkat preferensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut :

1 = Sangat tidak setuju

2 = Tidak setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5= Sangat setuju

3.5.2 Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif merupakan suatu analisis data yang memerlukan pengujian secara matematis dan statistik. Dan diharapkan akan didapatkan hasil pengukuran yang lebih akurat tentang respon yang diberikan oleh responden, sehingga data yang berbentuk angka tersebut dapat diolah dengan menggunakan metode statistik.

3.5.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Realibilitas

Realibilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variable atau konstuk. Suatu kuesinoner di katakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil

dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas yang akan digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara One Shot atau pengukuran sekali saja. Disini pengukuran hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha (α) $> 0,70$. (Ghozali, 2013).

2. Uji Validitas

Uji validitas di gunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner di katakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan di ukur oleh kuesioner. Jadi validitas digunakan untuk mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang sudah kita buat betul-betul dapat mengukur apa yang hendak kita ukur. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk degree of freedom (df)= n-2, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Jika r hitung $>$ t tabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid. (Ghozali 2013).

3.5.2.2 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Menurut Ghozali, (2013) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal atau tidak dimana model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi

normal atau mendekati normal. Salah satu cara untuk melihat distribusi normal adalah dengan melihat *normal probability* plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal.

Uji normalitas juga dapat dilakukan dengan analisis grafik yang dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik.

Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

1. Jika data menyebar sekitar garis normal dan mengikuti arah garis diagonal grafik, maka hal ini ditunjukkan pada distribusi normal sehingga model persamaan regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal grafik maka hal ini tidak menunjukkan pola distribusi normal sehingga persamaan regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas ini bertujuan untuk menguji dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variable-variabel bebas (Ghozali, 2013). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variable independen. Jika variable bebas saling berkorelasi, maka variable ini tidak orthogonal. Variable orthogonal adalah variable bebas yang nilai korelasi antar sesama variable bebas sama dengan nol. Dalam penelitian ini untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas didalam model regresi adalah :

- Mempunyai nilai Variance Inflation Vactor (VIF) < 10
- Mempunyai nilai tolerance $> 0,10$

- Koefesien korelasi antar variable harus lemah (di bawah 0,05) jika korelasi kuat terjadi multikolinear.

a. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali, (2013) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual atau pengamatan kepengamatan lain. Jika varians dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel tidak bebas (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Deteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada atau tidaknya pola tertentu pada grafik *scarpplot* antar SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residualnya (Y prediksi - Y sesungguhnya).

Dasar analisisnya sebagai berikut :

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.5.3 Analisis Jalur

Analisis jalur digunakan sebagai metode untuk mempelajari pengaruh langsung dan tak langsung diantara variabel variabel penjelas dan variabel-

variabel terikat. Tujuan dari Analisis path adalah menentukan besar pengaruh langsung dari sejumlah variabel berdasarkan koefisien regresi beta (koefisien path). Analisis path bukanlah metode untuk menemukan penyebab, namun hanya menguji kebenaran kausal yang telah diteorikan. Dalam analisis path dapat ditarik kesimpulan tentang variabel mana yang memiliki pengaruh kuat terhadap variabel terikat (Ghozali, 2013)

Persamaan regresi :

$$Y = \rho X + e_1 \quad \dots \quad (1)$$

$$Z = \rho_1 X + \rho_2 Y + e_2 \quad \dots \quad (2)$$

Dimana :

X = Variabel Insentif

Y = Variabel Kepuasan kerja

Z = Variable Kinerja

$\rho_{x1y1}, \rho_{x2y1}, \rho_{x1y2}$, = Koefisien jalur

e_1, e_2 = Variabel atau faktor residual

Model di atas menunjukkan bahwa variabel dependen Y dipengaruhi oleh tiga variabel independen X (Insentif). Sementara itu variabel independen Y (kepuasan kerja) tersebut akan mempengaruhi variabel dependen Z (kinerja). Sebagaimana diketahui bahwa Y sebagai variabel intervening.

3.5.4 Pengujian Hipotesis

Untuk mengetahui signifikansi dari hasil penelitian maka perlu dilakukan dengan uji) Uji t (Uji Parsial). Uji t yaitu suatu uji untuk mengetahui pengaruh Insentif terhadap Kinerja melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

- a. Jika nilai signifikansinya $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.
- b. Jika nilai signifikansinya $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak ada pengaruh antara variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.

A. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji F merupakan pengujian signifikansi yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat (Y). Penelitian ini dilakukan dengan melihat pada *Anova* yang membandingkan *Mean Square* dari *regression* dan *Mean Square* dari residual sehingga didapat hasil yang dinamakan F hitung. Sebagai dasar pengambilan keputusan dapat digunakan kriteria pengujian sebagai berikut

- a. Apabila tingkat signifikansi $< \alpha$ (0,05), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang artinya variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b. Apabila tingkat signifikansi $> \alpha$ (0,05), maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, yang artinya variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

B. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2013). Dalam penelitian ini, apakah variabel pengalaman dan

persepsi manfaat, dan kepercayaan benar-benar berpengaruh terhadap variabel preferensi pembelian. Hipotesis yang dipakai adalah:

- a. $H_0 : b_1 = 0$, artinya suatu variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b. $H_A : b_1 > 0$, artinya suatu variabel independen berpengaruh positif terhadap variabel dependen.

Sebagai dasar pengambilan keputusan dapat digunakan kriteria pengujian sebagai berikut :

1. Apabila $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ dan tingkat signifikansi $< \alpha (0,05)$, maka variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen.
2. Apabila $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ dan tingkat signifikansi $> \alpha (0,05)$, maka variabel independen secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

C. Analisis Uji R^2 (koefisien determinasi)

Koefisien determinan (R^2) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat determinasi (R^2) nol variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Apabila koefisien determinasi semakin mendekati satu, ketepatan paling baik dalam analisis regresi, dimana hal yang ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R^2) antara 0 (nol) dan 1 (satu). Koefisien maka dapat dikatakan bahwa variabel independent berpengaruh terhadap variabel dependen. Selain itu koefisien determinasi dipergunakan untuk mengetahui presentase perubahan variabel terikat (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X)

D. Uji Efek Mediasi (Intervening)

Suatu variabel disebut variabel intervening jika variabel tersebut ikut mempengaruhi hubungan antara variabel prediktor (independen) dan variabel criterion (dependen). Pengujian hipotesis mediasi dapat dilakukan dengan prosedur yang dikembangkan oleh Sobel pada tahun 1982 dan dikenal dengan Uji Sobel (*Sobel Test*) (Ghozali, 2013).

Uji Sobel ini dilakukan dengan cara menguji kekuatan pengaruh tidak langsung variabel independen (X) kepada variabel dependen (Y₂) melalui variabel intervening (Y₁). Pengaruh tidak langsung X ke Y₂ melalui Y₁ dihitung dengan cara mengalikan jalur X→Y₁ (**b**₁) dengan jalur Y₁→Y₂ (**b**₂) atau **b**₁**b**₂. Jadi koefisien **b**₁**b**₂ = (**c** - **c'**), di mana **c** adalah pengaruh X terhadap Y₂ tanpa mengontrol Y₁, sedangkan **c'** adalah koefisien pengaruh X terhadap Y₂ setelah mengontrol Y₁. Standar error koefisien **e**₁ dan **e**₂ ditulis dengan **Se**₁ dan **Se**₂, besarnya standar error tidak langsung (*indirect effect*) **Sab** dihitung dengan rumus berikut ini:

$$Sb_1b_2 = \sqrt{b_1^2 Se_2^2 + b_2^2 Se_1^2 + Se_1^2 Se_2^2}$$

Untuk menguji signifikansi pengaruh tidak langsung, maka kita perlu menghitung nilai t dari koefisien **b**₁**b**₂ dengan rumus sebagai berikut :

$$t = \frac{b_1 b_2}{Sb_1 b_2}$$

Nilai t hitung ini dibandingkan dibandingkan dengan nilai t tabel dan jika nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel maka dapat disimpulkan bahwa terjadi

pengaruh mediasi. Atau untuk memudahkan dapat juga menggunakan rumus yang lebih praktis sebagai berikut :

$$t = \frac{b_1 \cdot b_2}{\sqrt{b_1^2 \cdot Se_2^2 + b_2^2 \cdot Se_1^2 + Se_1^2 \cdot Se_2^2}}$$