

PENGARUH REWARD TERHADAP JOB PERFORMANCE DI PT DUTA INTIDAYA TBK WATSONS GROUP SURABAYA

Shofy Muzaka Anwar
shofymuzakaanwar@gmail.com
Universitas Airlangga

ABSTRAK

Setiap perusahaan memiliki banyak cara untuk mengapresiasi kinerja karyawan, salah satunya dengan memberikan reward kepada karyawan. Pemberian reward merupakan bentuk upaya perusahaan dalam memberikan balas jasa atas hasil kerja karyawan. Dengan adanya reward karyawan merasa dihargai atas apa yang telah dilakukan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan pentingnya reward terhadap kinerja karyawan di PT Duta Intidaya Tbk Watsons Group Cabang Surabaya. Data diperoleh melalui pendekatan kualitatif dengan cara observasi dan wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemberian reward sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT Duta Intidaya Tbk Watsons Group Surabaya. Selain berdampak pada kinerja, reward juga dapat meningkatkan motivasi, semangat, produktivitas dan loyalitas karyawan terhadap pekerjaannya. Jenis reward yang diberikan, yaitu reward intrinsik dan reward ekstrinsik. Jadi, pemberian reward sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT Duta Intidaya Tbk Watsons Group Surabaya.

Kata Kunci: Reward, Job Performance, Karyawan.

ABSTRACT

Every company has many ways to appreciate employee performance, one of which is by giving rewards to employees. Providing rewards is a form of company effort to provide compensation for employee work results. With rewards, employees feel appreciated for what they have done. The purpose of this research is to determine and explain the importance of rewards on employee performance at PT Duta Intidaya Tbk Watsons Group Surabaya Branch. Data was obtained through a qualitative approach by means of observation and interviews. The results of this research show that giving rewards greatly influences employee performance at PT Duta Intidaya Tbk Watsons Group Surabaya. Apart from having an impact on performance, rewards can also increase employee motivation, enthusiasm, productivity and loyalty to their work. The types of rewards given are intrinsic rewards and extrinsic rewards. So, giving rewards has a big influence on employee performance at PT Duta Intidaya Tbk Watsons Group Surabaya.

Keywords: Rewards, Job Performance, Employees.

PENDAHULUAN

Pada dunia bisnis persaingan antar organisasi atau perusahaan merupakan hal yang wajar. Bahkan persaingan secara tidak langsung akan membentuk sebuah kebijakan baik internal maupun eksternal pada perusahaan. Para ahli ilmu ekonomi mengatakan bahwa dengan adanya persaingan dapat memacu perusahaan-perusahaan untuk berinovasi guna menghasilkan produk yang baik kepada konsumen. Persaingan ditentukan oleh kebijakan competition policy dan setiap Negara memiliki aturan berbeda-beda dengan tujuan yang sama, yaitu consumer welfare (Lubis et al. 2017).

Apalagi dalam budaya kerja yang menempatkan orientasinya pada hasil sebagai yang terpenting. Perusahaan jenis ini mempunyai fokus yang kuat untuk mencapai tujuan atau target bisnis. Oleh sebab itu, dengan pemberian reward diharapkan mampu memotivasi dan meningkatkan karyawan dalam kinerjanya. Harris, LC (1996) berpendapat bahwa perusahaan yang memiliki market culture, karyawan harus memahami dan menjadikan hati dan pikirannya menyatu untuk berorientasi pasar. Artinya, untuk menerapkan budaya yang berorientasi pada pasar memerlukan pembelajaran organisasi dan manajemen perubahan sebagai indikator kunci kesuksesannya (Douval and Sulastri 2007).

Setiap perusahaan tentu selalu ingin mengalami peningkatan mutu yang di dapat, namun pada kenyataannya peningkatan mutu dari hasil pekerjaan tidak hanya terkait masalah barang atau jasa yang dihasilkan, tetapi juga terkait dengan segala jenis kegiatan yang terjadi dalam suatu perusahaan tersebut, terutama bagaimana karyawan perusahaan tersebut mampu bekerja sama secara baik untuk menghasilkan sinergi yang positif melalui sikap, usaha dan komunikasi yang terjadi secara terkoordinasi. Kesuksesan suatu organisasi, baik secara keseluruhan maupun di berbagai kelompok di dalamnya, sangat bergantung pada kinerja karyawan yang terlibat dalam perusahaan tersebut. Potensi setiap sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan harus dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya sehingga mampu memberikan output optimal (Sekar Kinanti, Wolor, and Marsofiyati 2023).

Output yang optimal ditandadi dengan meningkatnya produktifitas karaywan. Jika produktifitas meningkat maka tujuan perusahaan untuk mendapatkan llaba juga pasti meningkat. Sehingga kinerja karyawan merupakan sumber daya manusia atau aset yang sangat penting dalam perusahaan. Kualitas kerja yang baik dari karyawan akan secara signifikan memfasilitasi perusahaan atau organisasi dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Sumber daya manusia memiliki potensi yang besar untuk menjalankan aktivitas bagi sebuah perusahaan sumber daya manusia yang berkualitas juga tentu akan sangat mendukung pencapaian tujuan perusahaan tersebut. Keberhasilan suatu perusahaan dimulai dari adanya sumber daya manusia yang menunjang, seperti dari kemampuan luas akan pengetahuannya, kemampuan lebih dalam keterampilannya, kemampuan menciptakan sebuah inovasi untuk perusahaannya, serta mampu bekerjasama antar karyawan dalam suatu perusahaan. Dalam persaingan bisnis perusahaan memiliki banyak cara untuk berinovasi guna mencapai tujuan yang ditetapkan perusahaan, seperti halnya pemberian reward kepada karyawan. Reward adalah salah satu upaya yang bertujuan untuk memotivasi seseorang agar lebih giat dalam kinerja yang dicapai. Reward juga disebut sebagai bentuk apresiasi kepada capaian tertentu baik individu atau kelompok. Oleh karena itu, banyak perusahaan melakukan cara tersebut, yaitu dengan memberikan reward atas apa yang telah dicapai karyawan (Pramesti, Sambul, and Rumawas 2019).

Pemberian reward tersebut merupakan upaya perusahaan dalam memberikan balas jasa atas hasil kerja karyawan, sehingga dapat mendorong karyawan bekerja lebih giat lagi dan berpotensi. Karyawan memerlukan suatu reward pada saat hasil kerjanya telah memenuhi atau bahkan melebihi standard yang telah ditentukan oleh perusahaan. Reward ini dapat berupa pujian. Tidak hanya pegawai yang melakukan kesalahan memperoleh makian dari pimpinan. Karyawan bekerja mempunyai tujuan, antara lain untuk memperoleh penghasilan agar kebutuhan dan keinginannya dapat direalisasikan. Perlu ditekankan disini bahwa reward tidak hanya diukur dengan materi akan tetapi juga dipengaruhi oleh interaksi antara manusia serta lingkungan organisasi, pada saat tertentu manusia terangsang dengan insentif ekonomi atau materi (material insentive) atau keuntungankeuntungan ekonomi (ekonomi rewards) (Khaeruman et al. 2021).

Seperti halnya penelitian terdahulu yang menemukan bahwa reward berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan bahkan berdampak pada lingkungan sosial di sekitar perusahaan.(Hukubun, Areros, and Tatimu 2020). Selain itu, penelitian yang dilakukan Sastrohadiwiry (2009) juga mengatakan bahwa selain berpengaruh pada kinerja karyawan, reward dapat meningkatkan motivasi karyawan. Kemudian Gunawan et al. (2023) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa Reward berpengaruh positif, namun tidak semua signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya besar kecilnya reward yang diterima oleh karyawan tidak mempengaruhi kinerja karyawan.

Penelitian ini akan dilakukan pada perusahaan PT. Duta Intidaya Tbk yang bergerak di bidang kesehatan dan kecantikan sejak tahun 2005. PT. Duta Intidaya Tbk (Watsons Indonesia) secara terus menerus melakukan inovasi demi menjaga kinerja karyawan agar

mencapai tujuan dari perusahaan. Berdasarkan wawancara dari salah satu karyawan di Surabaya menunjukkan adanya sedikit reward yang diberikan perusahaan, melihat tuntutan dari perusahaan pada target penjualan. Selain itu, untuk mencapai target dari perusahaan terkadang karyawan dalam bekerja mempunyai jam kerja tambahan dan harus bisa melakukan tugas diluar jobdesknya. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh reward terhadap kinerja karyawan di PT Duta Intidaya Tbk Watsons Group Surabaya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus di PT Duta Intidaya Tbk Watsons cabang Tunjungan Plaza Surabaya. Data primer yang diperoleh melalui observasi dan wawancara. Sementara data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari buku, jurnal dan karya ilmiah lainnya. Validitas data pada penelitian ini menggunakan member check atau proses pengecekan data kepada sumber data. Pada proses tersebut data dapat ditambah, dikuran dan ditolak oleh sumber data hingga menemui kesepakatan. Sedangkan analisis data yang dipakai menggunakan model Miles dan Huberman, di mana analisis tersebut berisi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil PT Duta Intidaya Tbk Watsons Group Cabang Surabaya

PT Duta Intidaya didirikan pada 16 Juni 2005, berdasarkan Akta Pendirian No. 16 tanggal 16 Juni 2005, dibuat di hadapan Ukon Krisnajaya, SH, Notaris di Jakarta, yang telah disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia berdasarkan Surat Keputusan No. C-20675 HT.01.01.TH.2005 tanggal 26 Juli 2005. Hingga saat ini Perseoran memiliki hamper 200 gerai yang tersebar di Indonesia yang sebagian besar tersebar di mall atau pusat pembelanjaan. Selain took di pusat pembelanjaan Perseoran juga memiliki took online sendiri yang beroperasi di berbagai platform marketpakce.

PT Duta Intidaya adalah anggota dari AS Watsons Group dan pemegang lisensi tunggal serta eksklusif merek ritel Watsons di Indonesia. AS Watsons Group beroperasi pada bidang kesehatan dan kecantikan terbesar di dunia dengan lebih dari 16.300 toko, lebih 120 platform eCommerce dan sekitar 142 juta karyawan. Sejak tahun 2009 telah dikau sebagai merek toko kesehatan dan kecantikan no 1 di Asia. Di Indonesia sendiri PT Duta Intidaya Tbk terkenal sebagai peritel kecantikan terkemuka. Dengan misi “membantu terlihat baik, berbuat baik dan merasa hebat setiap hari”, PT Duta Intidaya Tbk berkomitmen untuk menyediakan produk dan layanan yang berkualitas tinggi kepada masyarakat Indonesia.

Watsons adalah bukti nyata bagaimana sebuah merek mampu tumbuh dan menjadi dominan di pasar yang kompetitif dengan berbagai strategi yang inovatif dan pelayanan pelanggan yang unggul. Kesuksesan mereka telah mengukuhkan posisi mereka sebagai salah satu pemimpin dalam industri ritel produk kesehatan dan kecantikan di seluruh dunia dan tetap menjadi pilihan utama bagi banyak pelanggan yang mencari produk-produk berkualitas dalam kategori kesehatan dan kecantikan. Watsons bukan hanya sekedar toko, tetapi juga sumber informasi dan layanan konsultasi yang membantu pelanggan dalam memilih produk yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Mereka memiliki staf yang terlatih dan berpengetahuan di berbagai toko mereka yang siap memberikan saran dan panduan kepada pelanggan. Ini termasuk konsultasi tentang produk perawatan kulit yang sesuai dengan jenis kulit, pemilihan suplemen yang tepat, dan banyak lagi. Hal ini menciptakan pengalaman berbelanja yang lebih informatif dan personal.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis tentang pengaruh reward pada kinerja karyawan di PT Duta Itidaya TBK, penulis menemukan beberapa aturan dari perusahaan yang sangat lengkap dan dikarenakan fokus penelitian ini tentang reward dan kinerja karyawan, peleh sebab itu di sini penulis memilih dan memilah aturan-aturan yang

terkait dengan variable penelitian. Pada temuan tersebut etika kerja perusahaan berlaku untuk seluruh karyawan tanpa ada pengecualian dan dibagi menjadi lima fokus antara lain:

1. Within the Company

Semua karyawan yang telah menjadi anggota perusahaan wajib mematuhi semua kebijakan, peraturan dan hukum yang berlaku di perusahaan. Kemudian diharuskan untuk mengembangkan potensi terbaiknya untuk kepentingan perusahaan dan berpartisipasi atau menjadi pelopor lingkungan dan kerja yang kondusif dan baik.

2. In the use of authority and position the Company

Bertanggungjawab penuh pada posisi atau jabatan dalam pekerjaan serta tidak mendahulukan kepentingan individu. Tanggung jawab tersebut meliputi data, informasi, aset, fasilitas perusahaan dan menjaga nama baik perusahaan baik di dalam maupun di luar perusahaan.

3. Maintaining Confidential Information of the Company

Terkait dengan informasi perusahaan yang tidak disampaikan kepada pihak eksternal, semua karyawan menyebarkan dan harus menjaga kerahasiaannya. Informasi tersebut seperti laporan keuangan (transaksi material) yang belum ditampilkan ke publik, rencana strategis perusahaan, produk yang masih tahap pengembangan, kekinian teknologi dan informasi lain yang dianggap rahasia.

4. In their Relationship as Superior or Subordinate in the Company

Hubungan atasan dengan bawahan juga diatur di perusahaan ini. Seperti, atasan harus mempunyai sikap sebagai panutan atau mentor untuk bawahan. Sedangkan bawahan harus proaktif untuk mengembangkan potensi dan belajar dari bimbingan atasan.

5. In their Relationship among Personnels

Dalam upaya membentuk lingkungan dan budaya kerja yang baik, perusahaan mengharuskan antara karyawan untuk saling menghormati, mendorong dan menumbuhkan kerja sama tim dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab masing-masing. Hal tersebut apabila dilakukan dengan baik maka akan timbul integritas yang kuat serta dapat menumbuhkan transparansi dan harmonisasi di dalam perusahaan.

Reward PT Duta Intidaya Tbk Watson Group Cabang Surabaya

1. Reward Intrinsik

Reward intrinsik adalah reward yang tidak memiliki wujud nyata, yang diterima karyawan untuk dirinya sendiri, biasanya reward ini merupakan nilai positif atau rasa puas karyawan terhadap dirinya sendiri karena pengakuan, tanggung jawab dan kesempatan belajar, yang semua itu merupakan kebutuhan psikologis karyawan. Penghargaan intrinsik sangat membantu organisasi untuk menangkap menarik, mempertahankan dan memotivasi karyawan yang memiliki potensi tinggi dengan mendapatkan tingkat kinerja yang tinggi. Sedangkan menurut Byars dan Rue (2000) Intrinsik reward yang bersifat internal atau dirasakan secara individu yang biasanya diperoleh dan dilibatkan individu tersebut pada suatu aktivitas serta tugas tertentu. Ada beberapa macam penghargaan intrinsik yaitu: keamanan, pengakuan, apresiasi, keterlibatan membuat keputusan, jam kerja yang fleksibel dan feedback (Hidayatinnisa, Adisaksana, and Fauziah 2020).

Seperti halnya pemberian reward intrinsik yang terjadi pada PT Duta Intidaya Tbk Watsons cabang Surabaya. Reward intrinsik berupa pengakuan, apresiasi dan pujian terhadap kinerja karyawan yang dinilai baik. Apresiasi dan pujian yang diberikan karyawan secara tidak langsung dapat meningkatkan kepercayaan diri, kenyamanan dalam bekerja dan lingkungan kerja menjadi positif. Pernyataan di atas diperkuat dengan adanya wawancara kepada kepala cabang Watsons di Tunjungan Plaza, yang mengatakan bahwa:

“Apresiasi dan pujian kami lakukan kepada semua karyawan tanpa kecuali yang memiliki kinerja bagus, bahkan tidak menutup kemungkinan promosi jabatan akan kami berikan. Karena para karyawanlah yang menjadi ujung tombak berjalannya bisnis ini. maka

dengan begitu akan timbul lingkungan kerja yang tidak toxic dan karyawan merasa puas kinerjanya dihargai. Selain itu kami juga sangat mengedepankan filosofi memanusiakan manusia dan walaupun kelihatannya sederhana akan tetapi itu sangat berpengaruh terhadap psikologi karyawan”.

Berdasarkan wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa adanya reward intrinsik yang diberikan oleh pihak perusahaan kepada karyawan dapat menciptakan kepuasan dan kenyamanan dalam bekerja. Dengan kata lain akan meningkat juga produktivitas dan memaksimalkan potensi yang ada pada karyawan.

2. Reward Ekstrinsik

Reward ekstrinsik atau penghargaan ekstrinsik adalah bentuk penghargaan yang datang dari luar diri seseorang. Reward ekstrinsik menurut buku karya Khaeruman et al. (2021) dibagi menjadi dua, yaitu;

a. Penghargaan Finansial

1) Gaji atau Upah

Gaji adalah pembayaran berupa uang untuk pelayanan kerja atau uang yang biasanya dibayarkan kepada pegawai secara per jam, per hari, dan setengah hari. Sedangkan gaji merupakan uang yang diayarkan kepada pegawai atas jasa pelayanannya yang diberikan secara bulanan.

2) Tunjangan

Tunjangan karyawan seperti dana pensiun, perawatan dirumah sakit dan liburan. Pada umumnya merupakan hal yang tidak berhubungan dengan kinerja karyawan, akan tetapi didasarkan pada senioritas dan tingkat kehadiran.

3) Bonus

Bonus adalah tambahan-tambahan imbalan di atas atau diluar gaji atau upah yang diberikan. Tujuan utama dari insentif yang paling utama adalah untuk memberikan tanggung jawab dan dorongan kepada pegawai dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas hasil kerja. Sedangkan bagi perusahaan, insentif merupakan suatu strategi untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi perusahaan dalam suatu hal yang penting.

b. Penghargaan Non Finansial

1) Penghargaan Interpersonal

Penghargaan interpersonal atau biasa yang disebut dengan penghargaan antar pribadi, manajer memiliki sejumlah kekuasaan untuk mendistribusikan penghargaan interpersonal, seperti status dan pengakuan.

2) Promosi

Manajer menjadikan penghargaan promosi sebagai usaha untuk menempatkan orang yang tepat pada pekerjaan yang tepat. Kinerja jika diukur dengan akurat, sering kali memberikan pertimbangan signifikan dalam alokasi penghargaan promosi.

Berdasarkan penjelasan di atas dan data yang ditemukan di lapangan, penulis menemukan bentuk reward ekstrinsik yang ada di Watsons Tunjungan Plaza Surabaya yaitu, gaji, tunjangan, bonus dan promosi jabatan. Pemaknaan reward sebagai suatu bentuk penghargaan dari perusahaan kepada hasil kinerja karyawan. Hal ini diperkuat oleh kepala cabang Watsons di Tunjungan Plaza Surabaya, di mana dalam wawancara tersebut ia mengatakan bahwa reward yang berupa finansial dari perusahaan kepada karyawan berupa gaji dan bonus yang teratur. Dampak reward secara tidak langsung akan berdampak pada perusahaan juga. Selain itu, promosi jabatan juga menjadi alternatif reward dan diberikan apabila karyawan bekerja lama serta kompeten dibidang jabatan yang akan diisi.

“Ketika karyawan mendapatkan gaji yang teratur, bonus dan promosi jabatan akan berdampak positif pada perusahaan dan karyawan. Karena menurut kami karyawan yang mendapatkan itu semua akan merasa dihargai atas kinerjanya dan perusahaan menjadi lebih

unggul.”

Job Performance PT Duta Intidaya Tbk Watsons Group Cabang Surabaya

1. Loyalitas

Loyalitas karyawan merupakan salah satu bentuk kesetiaan terhadap tempat bekerja. Mempunyai karyawan dengan loyalitas tinggi merupakan aset penting bagi perusahaan. Loyalitas bukan hanya sebatas bagaimana karyawan tetap tinggal di perusahaan, tetapi loyalitas juga merupakan rasa menjadi bagian dari perusahaan agar karyawan dapat mengoptimalkan hasil kerjanya. Karyawan tetap tinggal juga tidak semata harus patuh karena sudah seharusnya memang begitu dan sesuai norma yang ada, tetapi loyalitas harus terkait sampai pada komitmen terhadap perusahaan karena keterlibatan secara emosional dengan perusahaan.

Loyalitas karyawan tidak dapat terjadi begitu saja dalam diri karyawan di suatu perusahaan, tetapi ada aspek-aspek yang membuat loyalitas itu ada dalam diri karyawan tersebut. Aspek-aspek loyalitas kerja yang terdapat pada individu serta menitik beratkan pada pelaksanaan kerja yang dilakukan karyawan antara lain:

a. Taat pada peraturan

Setiap kebijakan yang diterapkan dalam perusahaan untuk memperlancar dan mengatur jalannya pelaksanaan tugas oleh manajemen perusahaan ditaati dan dilaksanakan dengan baik. Keadaan ini akan menimbulkan kedisiplinan yang menguntungkan organisasi baik intern maupun ekstern.

b. Tanggung jawab pada perusahaan

Karakteristik pekerjaan dan pelaksanaan tugasnya mempunyai konsekuensi yang dibebankan karyawan. Kesanggupan karyawan untuk melaksanakan tugas sebaikbaiknya dan kesadaran akan setiap resiko pelaksanaan tugasnya akan memberikan pengertian tentang keberanian dan kesadaran bertanggungjawab terhadap resiko atas apa yang telah dilaksanakan.

c. Kemauan untuk bekerja sama

Bekerja sama dengan orang-orang dalam suatu kelompok akan memungkinkan perusahaan dapat mencapai tujuan yang tidak mungkin dicapai oleh orang-orang secara individual.

d. Rasa memiliki

Adanya rasa ikut memiliki karyawan terhadap perusahaan akan membuat karyawan memiliki sikap untuk ikut menjaga dan bertanggung jawab terhadap perusahaan sehingga pada akhirnya akan menimbulkan loyalitas demi tercapainya tujuan perusahaan.

e. Hubungan antar pribadi

Karyawan yang mempunyai loyalitas kerja tinggi mereka akan mempunyai sikap fleksibel ke arah tata hubungan antara pribadi. Hubungan antara pribadi meliputi; hubungan sosial diantara karyawan, hubungan yang harmonis antara atasan dan karyawan, situasi kerja dan sugesti dari teman kerja.

f. Kesukaan terhadap pekerjaan

Perusahaan harus dapat menghadapi kenyataan bahwa karyawannya tiap hari datang untuk bekerjasama sebagai manusia seutuhnya dalam hal melakukan pekerjaan yang akan dilakukan dengan senang hati sebagai indikatornya bisa dilihat dari keunggulan karyawan dalam bekerja, karyawan tidak pernah menuntut apa yang diterimanya diluar gaji pokok (Pancarini, Lukitaningsih, and Cahya 2023).

Dalam hal loyalitas penulis menemukan bahwa loyalitas karyawan yang bekerja di Watsons cabang Tunjungan Plaza Surabaya sangat tinggi. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada salah satu karyawan yang berinisial IY, ia mengatakan:

“Kami sebagai karyawan memiliki loyalitas tinggi pada Watsons ini. mungkin saya pribadi merasa bersyukur dan bangga bisa bekerja di tempat ini, melihat zaman sekarang

sangat sulit sekali mencari pekerjaan walaupun lapangan pekerjaan banyak. Bentuk syukur itulah yang membuat saya akan memberikan sumbangsih tenaga dan pikiran untuk Watsons. Jadi, tidak ada alasan untuk tidak loyal apalagi juga mendapatkan gaji dan bonus yang sesuai dengan kerja, belum lagi lingkungan kerja yang positif menjadikan loyalitas semakin tumbuh”.

Berdasarkan penjelasan loyalitas dan hasil wawancara, maka dapat disimpulkan bahwa loyalitas karyawan Watsons dalam bekerja sangat tinggi. Karena loyalitas akan terbentuk apabila karyawan taat peraturan, tanggung jawab, adanya rasa memiliki dan suka terhadap pekerjaan. Selain itu, perusahaan memiliki andil dalam menanamkan dan mengapresiasi loyalitas karyawan

2. Tanggung Jawab

Tanggung jawab adalah pertanggunggaan perbuatan sendiri. Seorang karyawan harus bertanggung jawab kepada atasan, rekan dan diri sendiri. Sikap tanggung jawab diperlukan siswa pada proses pembelajaran, sehingga setiap karyawan dapat menyadari dan melaksanakan apa yang sudah ditugaskan kepadanya dengan sebaik-baiknya agar mencapai hasil yang maksimal. Tanggung jawab adalah suatu tugas atau kewajiban untuk melakukan atau menyelesaikan tugas dengan penuh kepuasan (yang diberikan oleh seseorang atau atas janji atau komitmen sendiri) yang harus dipenuhi seseorang dan yang dimiliki konsekuensi hukuman terhadap kegagalan.

Orang yang bertanggung jawab selalu berbuat dengan memberikan contoh terbaik kepada orang lain selalu rajin dalam berbagai perbuatan etis karena merasa sebagai kewajiban moral untuk selalu melakukan yang terbaik dan gigih dalam menyelesaikan persoalan. Oleh karena itu orang yang bertanggung jawab selalu memperlihatkan ketekunan, kerajinan dan keseriusan dalam menangani berbagai perkara yang dihadapi. Terdapat beberapa indikator tanggung jawab adalah; mengerjakan pekerjaan dengan baik, bertanggung jawab pada tindakan yang dilakukan, menyelesaikan pekerjaan tepat waktu (Dahlan Gunawan 2021).

Tanggung jawab karyawan yang bekerja di Watsons cabang Tunjungan Plaza Surabaya sangat baik. Apabila karyawan melakukan kesalahan atas pekerjaannya dengan tidak sengaja atau sengaja, maka karyawan tersebut harus bisa menyelesaikannya. Cara menyelesaikan permasalahan secara individu dan karyawan lain boleh membantu, akan tetapi yang dapat peringatan atau teguran yang membuat kesalahan dan tidak dipukul rata. Akan tetapi dengan sayarat kesalahan tersebut masih bisa ditoleransi atau tidak fatal terhadap perusahaan dan jika fatal, maka akan sampai ke tahap pemecatan.

3. Teamwork

Teamwork merupakan hal terpenting dalam upaya meningkatkan kualitas kinerja dan menghindari miskomunikasi yang bisa terjadi antar karyawan maupun pimpinan. Selain itu, teamwork perlu dilatih dengan aspek-aspek yang disesuaikan dengan perusahaan. Tim adalah sekumpulan orang yang berdasarkan kemampuan, bekerjasama, dan saling melengkapi untuk mencapai tujuan yang sama. Tim kerja menghasilkan suatu koordinasi, sehingga sebuah tim harus memberikan kontribusi yang baik dan efektif bagi organisasi atau perusahaan.

Salah satu gagasan yang dikemukakan Pandelaki (2018), teamwork dilakukan oleh beberapa karyawan yang memiliki kesamaan tujuan dan strategi dalam pencapaian target perusahaan. Melalui teamwork karyawan dalam perusahaan mampu berbagi banyak hal mengenai pengetahuan dan pengalaman. Selain itu teamwork menjadi wadah bagi karyawan untuk berbagi ide-ide terbaik. Teamwork dapat diartikan sebagai sikap karyawan dalam bersaing secara sehat melalui pengalaman dan pemecahan masalah secara tepat sesuai dengan keahlian masing-masing (Octavia and Budiono 2021).

Hasil temuan pada penelitian ini menunjukkan pentingnya peranan teamwork dalam pencapaian target perusahaan. Beberapa informan kunci dalam penelitian ini merupakan anggota dari suatu tim kerja yang mengutamakan pembagian kerja berdasarkan jobdesknya

masing-masing dan pembeli menjadi sasaran yang telah ditetapkan sebagai hasil kesepakatan bersama. Dalam menetapkan pembagian kerja pada tim kerja yang baik, maka peran ketua tim harus dapat mengakomodasi semua keinginan dan harapan dari anggota timnya. Team leader menjadi fasilitator untuk membantu tim, melakukan mediasi dan memecahkan konflik antar tim, serta berinteraksi dengan tim dan pimpinan tim yang lain.

Kerja sama tim adalah usaha bahu membahu, bantu membantu yang saling menguntungkan antara bagian yang satu dengan bagian yang lain. Dalam bisnis produk kecantikan dan kesehatan, kepuasan pembeli merupakan target utama serta merupakan indikator penting dalam mengukur kinerja suatu tim. Dengan demikian kerjasama antar tim dalam perusahaan sangat mutlak diperlukan.

Pengaruh Reward Terhadap Job Performance PT Duta Intidaya Tbk Watsons Group Cabang Surabaya

1. Produktivitas Kerja

Produktivitas kerja adalah kemampuan menghasilkan suatu kerja yang lebih banyak daripada ukuran biasa yang telah umum. Produktivitas adalah sikap mental yang selalu berpandangan bahwa mutu kehidupan hari ini harus lebih baik dari kemarin, dan hari esok lebih baik dari hari ini. Produktivitas sebagai perbandingan antara hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan. Pencapaian hasil yang dimaksud melalui gerak dinamis seseorang dalam bekerja. Oleh karena itu penggunaan sumber daya dalam produktivitas tidak dapat menggantikan sumber daya yang lain, jadi harus membuat semuanya produktif. Produktivitas kerja adalah kemampuan karyawan untuk menghasilkan dalam suatu pekerjaan yang sedang dilaksanakan untuk mendapatkan hasil lebih dari biasanya. Karyawan yang dapat disebut produktif adalah karyawan yang mampu bekerja sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Setiap perusahaan akan berusaha agar para karyawan ikut serta dalam kegiatan perusahaan yang dapat memberikan prestasi dalam bentuk produktivitas (Rahmah and Sari 2023).

Karyawan dapat dikatakan produktif apabila memiliki produktivitas kerja yang tinggi serta dapat mencapai sasaran atau target yang telah ditentukan perusahaan dan dapat bertanggung jawab menyelesaikan tugas dengan baik. Salah satu bentuk terciptanya produktivitas karyawan salah satunya dengan adanya reward dari perusahaan. Pemberian reward kepada karyawan akan berdampak pada kinerja karyawan atau job performance. Di mana karyawan menjadi lebih giat dan meningkatnya kinerja karyawan akan berimbas pada produktivitas karyawan dalam bekerja. Dampak reward ini diharapkan memenuhi prinsip-prinsip tertentu yang bisa mengakomodir kepentingan kedua belah pihak baik karyawan maupun perusahaan. Reward yang diterima oleh karyawan PT. Duta Intidaya Group Watsons Cabang Tunjungan Plaza Surabaya. Pemberian reward kepada karyawan sama artinya dengan menghargai kinerja yang sudah dilakukan dengan baik oleh karyawan. Oleh karena itu, reward berperan penting dalam menciptakan produktivitas pada kinerja karyawan.

2. Semangat dan Motivasi Kerja

Karyawan yang bekerja di perusahaan PT. Duta Intidaya Group Watsons Cabang Tunjungan Plaza Surabaya bersemangat dan mempunyai motivasi lebih terhadap pekerjaannya jika semua tanggung jawab dan tugas yang sudah diselesaikan diberi apresiasi dengan baik oleh perusahaan. Terlebih jika reward yang diberikan sepadan dengan usaha yang sudah dilakukan oleh karyawan tersebut. Pada reward terdapat unsur keinginan dan kebutuhan yang berada pada diri seseorang untuk mendapat penghargaan atas prestasi kerja yang telah dicapainya. Mereka akan melaksanakan pekerjaan dengan baik walaupun pekerjaan tersebut dirasa sulit, berat maupun penuh resiko, semata-mata hendak memperoleh penghargaan dari pimpinannya.

Penghargaan dari perusahaan juga akan meningkatkan semangat dan motivasi lebih pada karyawan. Motivasi menurut Hedjrahman Ranupandojo dan Suad Husnan dalam (Marnis &

Priyono 2008) adalah proses untuk mencoba mempengaruhi seseorang agar melakukan sesuatu yang kita inginkan. Dengan demikian motif yang ada pada individu perlu dirangsang, didorong dan dimotivisir, agar individu tersebut dengan motif yang ada pada dirinya dapat melakukan tindakan atau kerja yang positif, sehingga motifnya terpenuhi dan kebutuhan organisasi perusahaan juga terpenuhi.

Seorang yang memiliki motivasi yang rendah mereka cenderung untuk menampilkan perasaan tidak nyaman dan tidak senang terhadap pekerjaannya. Sehingga semakin besar motivasi yang dimiliki oleh individu sebagai karyawan dapat meningkatkan kinerja karyawan itu sendiri. Kurangnya motivasi kerja dari pimpinan untuk karyawan perusahaan akan menghambat kinerja karyawan dan juga membuat suasana kerja tidak kondusif. Motivasi atau dorongan kepada karyawan untuk bersedia bekerja bersama demi tercapainya tujuan bersama ini terdapat dua macam, yaitu; Pertama, motivasi finansial atau dorongan yang dilakukan dengan memberikan imbalan finansial kepada karyawan. Imbalan tersebut sering disebut insentif. Kedua, motivasi non finansial atau dorongan yang diwujudkan tidak dalam bentuk finansial atau uang, akan tetapi berupa hal-hal seperti pujian, penghargaan dan pendekatan manusia (Zaini Miftach 2018). Oleh karena itu, maka dapat disimpulkan bahwa adanya reward yang diberikan PT. Duta Intidaya Group Watsons Cabang Tunjungan Plaza Surabaya kepada karyawan dapat membantu menumbuhkan semangat dan motivasi lebih dalam menyelesaikan pekerjaannya.

3. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan suatu bentuk sikap dari rasa puas dan bahagia akan pekerjaannya saat ini. Sedangkan menurut Wijono S (2015) dalam Izzati and Prabandini Mulyana (2019) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai suatu tingkat emosi yang positif dan menyenangkan individu. Dengan kata lain, kepuasan kerja adalah suatu hasil perkiraan individu terhadap pekerjaan atau pengalaman positif dan menyenangkan dirinya. Rasa puas ini didapat karena perusahaan dapat memenuhi kebutuhan karyawan dengan baik seperti tercapainya tujuan kerja, dinamika lingkungan kerja, dan aspek-aspek lainnya yang menunjang karyawan dalam bekerja. Rasa puas akan pekerjaan ini dapat tercerminkan melalui beberapa sikap yang berubah seperti tingkat moral, disiplin, motivasi, produktivitas, capaian dan prestasi kerja yang tinggi.

Selain itu, pada penelitian yang dilakukan Triadi and Ekawaty (2021), menemukan bahwa sistem penghargaan atau reward pada perusahaan berpengaruh pada kepuasan kerja serta kinerja di dalam perusahaan. Begitupun halnya dengan penelitian ini, di mana reward pada PT. Duta Intidaya Group Watsons Cabang Tunjungan Plaza Surabaya yang diberikan kepada karyawan sangat berpengaruh terhadap kinerja dan kepuasan pada diri karyawan. Karyawan merasa dihargai atas kinerjanya dan perusahaan mendapatkan keuntungan lebih besar.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa pemberian *reward* sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT Duta Intidaya Tbk Watsons Group Surabaya. Selain berdampak pada kinerja *reward* juga dapat meningkatkan motivasi, semangat, produktivitas dan loyalitas terhadap pekerjaannya. Pemberian *reward* secara tidak langsung juga akan mempermudah karyawan untuk merealisasikan target yang ditetapkan oleh perusahaan. *Reward* di sini diberikan kepada karyawan yang apabila hasil pekerjaannya sesuai dan bahkan melebihi target dari perusahaan. *Reward* yang diberikan ialah *reward* ekstrinsik dan intrinsik pengembangan karir, kenaikan gaji, pemberian hari libur, pujian dan bonus yang berupa materi atau non materi. Pemberian *reward* berdampak pada kinerja karyawan, di mana para karyawan lebih produktif dalam bekerja, meningkatnya semangat dan motivasi kerja serta memiliki rasa kepuasan pada diri karyawan. Karena

perusahaan yang bagus akan menjadikan sumber daya manusia bagus. Jadi, pemberian *reward* di sini sangatlah diperlukan dan sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT Duta Intidaya Tbk Watsons Group Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiyanto, Eko, and Mochamad Mochklas. 2020. Evaluasi Kinerja SDM Kinerja Karyawan Ditinjau Dari Aspek Gaya Kepemimpinan Budaya Organisasi Dan Motivasi Kerja.
- Cushway, B. 1996. Alih bahasa: Rahadjeng, PT Jakarta: PT. Elex Media ... Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia (Perencanaan-Analisis-Kinerja-Penghargaan).
- Dahlan Gunawan. 2021. "Analisis Tanggung Jawab Dan Komitmen Pegawai Terhadap Produktivitas Kerja Di Bpjs Ketenagakerjaan Analysis." *Menara Ilmu* XV(02): 12–18. <https://ojs.unpkediri.ac.id/index.php/manajemen/article/view/13801/1535>.
- Gunawan, Ahmad et al. 2023. "Jurnal Manajemen, Volume 11 No 1, Januari 2023." *Manajemen* 11(1): 1–9.
- Hidayatinnisa, Nurul, Helmy Adisaksana, and Fauziah. 2020. "Efektifitas Pemberian Reward Intrinsik Dan Reward Ekstrinsik Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Salesmen Dimasa Pandemi Covid-19." *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* 14(2): 60–75.
- Hukubun, Deanly M, William A Areros, and Ventje Tatimu. 2020. "Pengaruh Penghargaan (Reward) Terhadap Kinerja Karyawan Best Western Lagoon Manado." *Productivity* 1(1): 84–88.
- Izzati, Umi Anugerah, and Olievia Prabandini Mulyana. 2019. "Psikologi Industri & Organisasi." *Bintang*: 324.
- Kartawijaya, Ferry, Sabil Sabil, Amin Setio Lestiningsih, and Dwiymoko Puji Widodo. 2021. "Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Reward Terhadap Kinerja Karyawan." *Jurnal Ekobistek* 8(1): 1–8.
- Khaeruman et al. 2021. Bookchapter Meningkatkan Kinerja Sumber Daya Manusia Konsep & Studi Kasus.
- Lubis, Andi Fahmi et al. 2017. Hukum Persaingan Usaha.
- Marnis & Priyono. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia Manajemen Sumber Daya Manusia.
- Nia Ainin Hidayat, Agus Bandiyono, Kemas Fahmi Hamzah,. 2021. "Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Kedisiplinan Pegawai." *Jurnal Ekonomi* 26(1): 50.
- Octavia, Dini Hariani, and Budiono Budiono. 2021. "Pengaruh Teamwork Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Job Satisfaction." *Jurnal Ilmu Manajemen* 9(3): 954–65.
- Pancarini, Salsabela Eka, Ambar Lukitaningsih, and Agus Dwi Cahya. 2023. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan." *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* 5(6): 85–97. "Pengaruh Budaya Perusahaan Berorientasi Pasar Terhadap Implementasi Strategi Pemasaran Pada Bank Nagari Oleh: Douval Dan Sulastr." 2007.
- Pramesti, Rizki Ayu, Sofia A. P. Sambul, and Wehelmina Rumawas. 2019. "Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan KFC Artha Gading." *Jurnal Administrasi Bisnis* 9(1): 57.
- Rahmah, Ulya Siti, and Rycha Kuwara Sari. 2023. "Pengaruh Punishment Dan Reward Terhadap." *JURNAL ECONOMINA* Volume 2(3).
- Robbins. 2019. "Kinerja Pegawai Tun Huseno.Pdf." *Kinerja Pegawai*: 85.
- Rostandi, Rosa Maria, and Syamsul Hadi Senen. 2021. "Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Reward System Terhadap Turnover Intention." *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis* 12(2): 147–54.
- Sastrohadiwiryono. 2009. "Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Motivasi Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja." *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya* 12(1): 83041.
- Sekar Kinanti, Ardila, Christian Wiradendi Wolor, and Marsofiyati. 2023. "Analisis Kinerja Karyawan Pada Pt Berkas Mandiri Adhirajasa Jaya." *Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Indonesia* 1(9): 1278–85.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. Kinerja Pegawai.
- Triadi, Salsabila, and Novian Ekawaty. 2021. "Pengaruh Reward Dan Kepuasan Terhadap Kinerja Karyawan." *Jurnal Manajemen* 13(3): 400–407. <https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/JURNALMANAJEMEN/article/view/9973>.
- Zaini Miftach. 2018. Strong Point Kinerja Karyawan.