

Analisis Sistem Reward Dan Punishment Terhadap Loyalitas Kerja Karyawan Di Wartel Agung Batujajar

Myra Khaerunisa^a | Agus Alamsyah^b |

^{a,b} Universitas Teknologi Digital, Bandung, Indonesia

*Corresponding author: myra10121030@digitechuniversity.ac.id

ABSTRACT

Wartel Agung, as one of the retail businesses in West Bandung Regency, needs to implement a reward and punishment system as a strategy to improve employee productivity and loyalty. This study employs a qualitative approach, using direct observation and in-depth interviews with seven informants consisting of managers and employees from both the main and branch outlets of Wartel Agung. The findings reveal that the provision of rewards—such as bonuses, shopping vouchers, free lunches, merchandise gifts, and vacation tickets—effectively enhances employee motivation and their sense of being appreciated. On the other hand, punishments in the form of verbal warnings, written notices, and salary deductions are applied to maintain discipline and work quality. The combination of these two systems has successfully created a positive and conducive work environment, supporting employee loyalty as reflected in their strong commitment, stability, and enthusiasm in achieving company targets.

Keywords: Reward, Punishment, Employee Loyalty

ABSTRAK

Wartel Agung sebagai salah satu bisnis ritel di Kabupaten Bandung Barat, perlu mengimplementasikan sistem *reward* dan *punishment* sebagai strategi meningkatkan produktivitas serta loyalitas karyawan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi langsung serta wawancara mendalam terhadap tujuh informan yang terdiri dari manajer dan karyawan di outlet pusat maupun cabang Wartel Agung. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa pemberian *reward*, seperti bonus, voucher belanja, makan siang gratis, hadiah barang, dan tiket liburan, secara efektif meningkatkan motivasi dan rasa dihargai karyawan. Sementara itu, *punishment* dalam bentuk teguran lisan, surat peringatan, hingga pemotongan gaji diterapkan untuk menjaga kedisiplinan dan kualitas kerja. Kombinasi kedua sistem ini berhasil menciptakan lingkungan kerja yang positif dan kondusif, mendukung loyalitas karyawan yang tercermin melalui komitmen tinggi, stabilitas, serta semangat mereka dalam mencapai target perusahaan.

Kata kunci: Reward, Punishment, Loyalitas Karyawan

Citation:

Khaerunisa, M., & Alamsyah, A. (2025). Analisis sistem reward dan punishment terhadap loyalitas kerja karyawan di Wartel Agung Batujajar. *Jurnal Bisnis dan Kajian Strategi Manajemen*, 9(1), pp. 97–112.

PENDAHULUAN

Dalam dunia bisnis yang terus berkembang dan penuh persaingan, pengelolaan sumber daya manusia (SDM) menjadi salah satu elemen penting dalam meraih keberhasilan perusahaan. Manajemen sumber daya manusia tidak hanya sekedar mengatur karyawan, tetapi juga melibatkan pengembangan kinerja dan kesejahteraan karyawan. Manajemen ini mencakup berbagai langkah yang bertujuan untuk memastikan setiap individu dapat memberikan kontribusi yang optimal. Handoko, T. Hani (2015), mengungkapkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah proses yang mencakup perekrutan, pelatihan, evaluasi, pemberian kompensasi, hingga pengelolaan hubungan kerja serta keselamatan dan kesehatan para pekerja.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset utama dalam menggerakkan berbagai sumber daya lain yang dimiliki perusahaan. Keberhasilan sebuah perusahaan dalam mencapai target sangat bergantung pada koordinasi yang baik antara individu maupun kelompok, serta didukung oleh kinerja karyawan yang optimal. Namun, kinerja yang baik tidak terjadi begitu saja, melainkan dipengaruhi oleh sejumlah faktor, salah satunya adalah penerapan *reward* dan *punishment*. Menurut Edy Sutrisno, sumber daya manusia adalah potensi yang berperan signifikan dalam menentukan keberhasilan perusahaan untuk mencapai tujuan.

Menurut Priyono dan Marnis (2017), *Reward* atau penghargaan merupakan bentuk apresiasi terhadap karyawan atas pencapaian atau perilaku yang sesuai standar perusahaan. Tujuan pemberian *reward* adalah untuk meningkatkan motivasi kerja, mempertahankan karyawan berprestasi, meningkatkan produktivitas, dan menciptakan kepuasan kerja. Priyono dan Marnis menyatakan bahwa dalam manajemen, *reward* dapat berupa kompensasi finansial maupun non-finansial.

Sebaliknya, Menurut Mangkunegara (2018), *punishment* adalah sanksi atau hukuman yang diberikan kepada karyawan sebagai konsekuensi atau pelanggaran aturan atau perilaku yang tidak sesuai. Tujuan *punishment* adalah untuk mengurangi perilaku yang tidak diinginkan, memperbaiki kedisiplinan, dan memastikan karyawan mematuhi aturan yang berlaku. *Punishment* juga bertujuan untuk mengoreksi kinerja karyawan yang melakukan pelanggaran, menjaga ketertiban perusahaan, serta memberikan pelajaran bagi pelanggar.

Wartel Agung Batujajar adalah salah satu bisnis ritel yang telah berdiri selama kurang lebih 11 tahun. Usaha ini memiliki satu toko pusat dan empat cabang yang tersebar di Kecamatan Batujajar. Dalam operasionalnya, Wartel Agung menyediakan berbagai produk provider, baik berupa barang setengah jadi hasil produksi sendiri maupun barang jadi dari pemasok resmi. Seiring perkembangan teknologi, kebutuhan masyarakat akan kuota internet semakin meningkat, menjadikan bisnis ini berkembang pesat dengan permintaan yang terus bertambah setiap waktu.

Namun, dalam perkembangannya, Wartel Agung menghadapi tantangan dalam mempertahankan loyalitas karyawan. Beberapa karyawan menunjukkan tingkat loyalitas yang beragam, di mana terdapat indikasi bahwa sebagian dari mereka merasa kurang dihargai atas kontribusinya. Tingginya tingkat absensi atau ketidakhadiran tanpa alasan yang jelas. Selain itu, terdapat kecenderungan pergantian karyawan yang dapat mengganggu kelancaran dan stabilitas operasional

Untuk menjaga pertumbuhan bisnisnya, Wartel Agung perlu memastikan kinerja karyawannya tetap optimal. Salah satu caranya adalah dengan menerapkan sistem *reward* dan *punishment* yang tepat guna

meningkatkan loyalitas kerja para karyawan.

KAJIAN PUSTAKA

Reward

Reward atau penghargaan adalah bentuk motivasi yang diberikan untuk mendorong karyawan agar lebih produktif dalam pekerjaan mereka. Reward memiliki tujuan untuk meningkatkan motivasi kerja, mempertahankan karyawan berprestasi, meningkatkan produktivitas, dan menciptakan kepuasan kerja. Reward terbagi menjadi dua jenis utama: ekstrinsik dan intrinsik. Reward ekstrinsik mencakup penghargaan finansial (seperti gaji, bonus) dan non-finansial (seperti promosi atau pengakuan), sementara reward intrinsik adalah penghargaan yang datang dari dalam diri individu, seperti rasa puas setelah menyelesaikan tugas atau pencapaian tujuan.

Dicky Saputra (2017), mengemukakan dua kategori utama *reward*, yaitu:

1. Penghargaan ekstrinsik (*ekstrinsic reward*)

Penghargaan ekstrinsik adalah suatu penghargaan yang dari luar diri orang tersebut.

a. Penghargaan finansial:

- 1) Gaji adalah bentuk kompensasi utama yang diberikan kepada karyawan sebagai imbalan atas kontribusi mereka dalam menjalankan tugas untuk mencapai tujuan perusahaan.
- 2) Tunjangan karyawan mencakup fasilitas tambahan yang diberikan oleh perusahaan, seperti dana pensiun, perawatan di rumah sakit hingga fasilitas liburan. Biasanya, tunjangan ini tidak secara langsung terkait dengan kinerja individu, melainkan didasarkan pada tingkat senioritas karyawan atau catatan kehadiran mereka.
- 3) Bonus/insentif merupakan tambahan kompensasi yang diberikan oleh perusahaan diluar gaji pokok. Pemberian ini bertujuan untuk memotivasi karyawan agar meningkatkan mereka dalam mencapai tujuan perusahaan.

b. Penghargaan non-finansial:

- 1) Penghargaan interpersonal merupakan bentuk apresiasi yang diberikan oleh manajer, seperti pengakuan atas kontribusi atau peningkatan status di lingkungan kerja. Apresiasi ini tidak berbentuk material, tetapi berdampak signifikan dalam menciptakan rasa dihargai.
- 2) Promosi adalah bentuk penghargaan dari manajer yang bertujuan untuk menempatkan karyawan di posisi yang sesuai dengan kompetensi mereka. Kinerja yang terukur dengan baik sering menjadi dasar utama dalam pemberian promosi ini.

2. Penghargaan intrinsik (*intrinsic reward*)

Penghargaan intrinsik adalah suatu penghargaan yang berasal dari diri sendiri yang mencakup:

a. Penyelesaian (*completion*)

Kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau proyek tertentu memberikan rasa puas tersendiri bagi individu. Penyelesaian ini menjadi bentuk penghargaan bagi diri mereka karena menunjukkan kemampuan mereka untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

b. Pencapaian (*achievement*)

Pencapaian adalah penghargaan yang dirasakan ketika seseorang berhasil mencapai tujuan yang dianggap menantang. Hal ini memberikan kebanggaan atas usaha dan hasil yang telah dicapai.

c. Otonomi (*autonomy*)

Sebagian individu menginginkan pekerjaan yang memungkinkan mereka mengambil keputusan sendiri tanpa diawasi secara ketat. Perasaan bebas untuk menentukan cara terbaik dalam menyelesaikan tugas menjadi bentuk penghargaan intrinsik yang mendorong kepuasan kerja.

Tresia Karli Kawulur (2018) menyatakan bahwa tujuan utama program *reward* adalah untuk memperkuat motivasi, mendorong individu untuk meraih prestasi, memberikan pengakuan kepada mereka yang memiliki kemampuan lebih, serta bersifat universal.

Indikator-indikator *reward* menurut Dicky Saputra (2017) mencakup:

1. Upah

Imbalan yang diberikan berdasarkan jumlah kerja atau produk yang dihasilkan.

2. Gaji

Pembayaran periodik yang diterima oleh karyawan sesuai dengan kontrak kerja.

3. Insentif

Kompensasi khusus yang diberikan untuk meningkatkan motivasi atau kinerja karyawan.

4. Tunjangan

Fasilitas non-kinerja yang diberikan kepada karyawan, seperti tunjangan pensiun atau perawatan kesehatan.

5. Penghargaan Interpersonal

Penghargaan berupa pujian, pengakuan, status, atau perhatian secara khusus yang menunjukkan rasa hormat terhadap karyawan.

6. Promosi

Penghargaan berupa pengakuan atau status yang diberikan oleh manajer.

Punishment

Punishment atau hukuman diberikan kepada karyawan sebagai sanksi akibat pelanggaran terhadap aturan perusahaan. Tujuan dari punishment adalah untuk memperbaiki perilaku yang tidak sesuai, memperkuat kedisiplinan, dan memastikan karyawan mematuhi aturan yang ada. Hukuman dapat berupa teguran lisan, pemotongan gaji, atau bahkan pemutusan hubungan kerja. Punishment membantu menjaga ketertiban dalam perusahaan dan mencegah terulangnya kesalahan yang sama.

Menurut Rohimat Nurhasan dkk (2016), hukuman dapat dibagi menjadi tiga tingkat:

1. Hukuman ringan, seperti:

- a. Teguran lisan
- b. Teguran tertulis
- c. Tidak puas secara tidak tertulis atau yang diungkapkan secara langsung

2. Hukuman sedang, seperti:

- a. Penundaan kenaikan gaji
- b. Penurunan gaji
- c. Penundaan promosi atau kenaikan pangkat

3. Hukuman berat, seperti:

- a. Penurunan pangkat atau demosi
- b. Pembebasan jabatan
- c. Pemutusan hubungan kerja karyawan

Suparmi dkk (2019) menjelaskan bahwa tujuan utama dari *punishment* adalah untuk memperbaiki perilaku karyawan yang melanggar, menjaga peraturan yang ada, dan memberikan efek jera yang dapat mencegah terulangnya pelanggaran.

Menurut Winda Sri Astuti dkk (2018), terdapat beberapa indikator pemberian *punishment*, yang dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu:

1. *Punishment* Preventif

Punishment preventif adalah bentuk hukuman yang diberikan dengan tujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran sebelum hal tersebut terjadi. Jenis *punishment* ini bersifat pencegahan, sehingga dimaksudkan untuk menghindari terjadinya pelanggaran yang dapat mengganggu atau menghambat kelancaran proses pekerjaan. Dalam penerapannya, *punishment* preventif dilakukan dengan memberikan peringatan atau langkah-langkah preventif tertentu agar karyawan dapat memahami aturan dan menjaga disiplin. Beberapa contoh *punishment* preventif meliputi:

- a. Penerapan tata tertib.
- b. Penyampaian anjuran dan perintah.
- c. Pemberian larangan terhadap tindakan tertentu.
- d. Penggunaan paksaan untuk menjaga kepatuhan.
- e. Penegakan disiplin kerja.

2. *Punishment* Represif

Punishment represif adalah bentuk hukuman yang diberikan setelah terjadi pelanggaran atau kesalahan yang dilakukan oleh karyawan. Jenis *punishment* ini dilakukan sebagai reaksi terhadap perbuatan yang dianggap melanggar peraturan atau aturan yang berlaku di lingkungan kerja. Tujuannya adalah untuk menegur, memperbaiki, dan memberikan pelajaran kepada karyawan agar tidak mengulangi kesalahan yang sama di masa mendatang. Contoh-contoh *punishment* represif meliputi:

- a. Memberikan pemberitahuan terkait pelanggaran yang dilakukan.
- b. Menyampaikan teguran kepada karyawan yang bersangkutan.
- c. Memberikan peringatan, baik secara lisan maupun tertulis.
- d. Memberikan hukuman sesuai dengan tingkat kesalahan yang dilakukan.

Loyalitas

Loyalitas merupakan kemampuan seseorang untuk mematuhi, menjalankan, serta mengimplementasikan tugas dan kewajiban di tempat kerja dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab. Loyalitas mencerminkan kesetiaan karyawan kepada perusahaan atau instansi, yang ditunjukkan melalui komitmen mereka untuk tetap bekerja dan membela kepentingan perusahaan. Indikator dalam loyalitas mencakup ketaatan dan kepatuhan, tanggung jawab, pengabdian dan kejujuran.

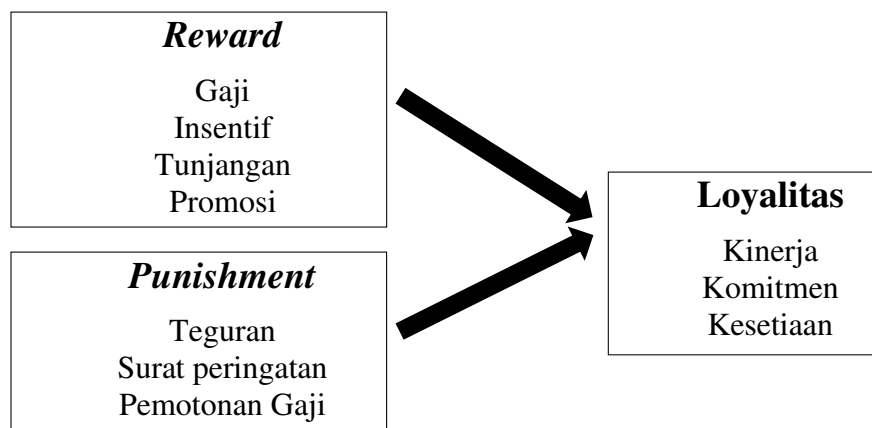
Karyawan yang memiliki loyalitas tinggi memainkan peran penting dalam membantu perusahaan mencapai tujuannya. Loyalitas karyawan dapat dikenali melalui berbagai karakteristik atau ciri-ciri tertentu. Berdasarkan pendapat Poerwosito, berikut adalah beberapa indikator sikap loyal terhadap perusahaan:

1. Kejujuran: karyawan yang loyal selalu menunjukkan sikap jujur dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.
2. Rasa memiliki perusahaan: loyalitas terlihat dari rasa kepemilikan yang kuat terhadap perusahaan, sehingga karyawan merasa bertanggung jawab atas keberhasilan perusahaan.
3. Kemampuan memahami kesulitan perusahaan: karyawan yang setia mampu memahami dan turut merasakan tantangan yang dihadapi perusahaan, serta berupaya membantu mengatasinya.
4. Bekerja lebih dari yang diminta: karyawan yang loyal tidak segan untuk memberikan kontribusi lebih dari yang diharapkan, tanpa harus diminta oleh perusahaan.
5. Menciptakan lingkungan yang menyenangkan: loyalitas karyawan juga ditunjukkan dengan kemampuan menciptakan suasana kerja yang positif dan kondusif dalam perusahaan.
6. Menjaga kerahasiaan perusahaan: karyawan yang loyal menjaga rahasia perusahaan dengan baik, tidak membocorkannya kepada pihak lain.
7. Menjaga dan meningkatkan citra perusahaan: karyawan yang setia selalu berusaha untuk menjaga reputasi perusahaan di mata publik dan meningkatkan citra positifnya.

Menurut Saydam, indikator loyalitas mencakup:

1. Ketaatan dan kepatuhan
Kemampuan karyawan untuk mematuhi seluruh peraturan yang berlaku di dalam perusahaan, mengikuti instruksi yang diberikan oleh atasan, serta bersedia menaati semua larangan yang telah ditetapkan.
2. Tanggung jawab
Kemauan dan kemampuan karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan tepat waktu, serta keberanian untuk menerima risiko atas keputusan yang diambil atau tindakan yang telah dilakukan.
3. Pengabdian
Sikap tulus dalam memberikan ide, tenaga, dan dedikasi kepada perusahaan demi kemajuan bersama.
4. Kejujuran
Adanya keselarasan antara apa yang diucapkan, dilakukan, dan kenyataan yang ada, sehingga mencerminkan integritas yang tinggi.

Kerangka Konseptual



Gambar 1. 1 Kerangka Konseptual

Dengan kerangka pemikiran, penelitian akan dapat menguji secara sistematis analisis kedua faktor (*reward* dan *punishment*) terhadap loyalitas kerja karyawan di Wartel Agung Batujajar.

METODOLOGI

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif, yang berfokus pada pengamatan terhadap fenomena dan pemahaman makna yang terkandung di dalamnya. Dalam penelitian kualitatif, analisis lebih banyak bergantung pada pemilihan kata dan kalimat yang digunakan peneliti untuk mengungkapkan temuan. Menurut McCusker dan Gunaydin (2015), metode kualitatif digunakan untuk menjawab pertanyaan terkait "apa (what)", "bagaimana (how)", dan "mengapa (why)" yang berhubungan dengan fenomena yang sedang diteliti.

Teknik pengumpulan data

Dalam penelitian ini, data yang digunakan adalah data primer, yaitu data yang langsung diperoleh dari informan melalui interaksi langsung. Informan penelitian adalah seluruh karyawan Wartel Agung Batujajar yang berjumlah tujuh orang. Adapun teknik pengumpulan data yang diterapkan adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Peneliti melakukan pengamatan langsung dengan membawa pedoman atau daftar observasi yang telah dipersiapkan sebelumnya. Peristiwa yang diamati kemudian dicocokkan dengan data observasi untuk memastikan kesesuaian antara apa yang terjadi di lapangan dengan informasi yang telah dikumpulkan.

2. Wawancara

Peneliti menggunakan daftar pertanyaan yang telah disusun sebagai panduan wawancara. Informasi yang diberikan oleh informan dicatat secara rinci, dan pertanyaan yang sama diajukan kepada semua informan untuk menjaga konsistensi data yang diperoleh dalam situasi yang serupa.

3. Dokumentasi

Dalam penelitian ini, dokumentasi mencakup foto/gambar serta catatan

Metode analisis data

Dalam penelitian ini, analisis dilakukan dengan mengumpulkan, menyusun, dan mengorganisasi data secara terstruktur berdasarkan hasil observasi dan wawancara secara sistematis, sehingga temuan dapat disampaikan secara jelas dan terperinci kepada audiens.

Pendekatan yang digunakan dalam analisis data ini adalah induktif, di mana proses berpikir dimulai dari pengamatan terhadap fakta-fakta khusus yang konkret. Fakta-fakta tersebut kemudian digeneralisasi menjadi kesimpulan yang lebih luas. Oleh karena itu, analisis dilakukan dengan mengumpulkan, menyusun, dan mengorganisasi data secara terstruktur berdasarkan hasil observasi dan wawancara. Tujuannya adalah memastikan bahwa seluruh data yang terkumpul relevan dan dapat mendukung kesimpulan penelitian secara komprehensif

Adapun proses dalam analisis data yaitu reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Analisis data tersebut dilakukan setelah proses pengumpulan data.

1. Reduksi data

Reduksi data adalah proses seleksi, transformasi dan penyederhanaan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, dilakukan dengan cara pemilihan data yang relevan agar terfokus pada aspek yang berhubungan langsung dengan penelitian.

2. Penyajian data

Setelah data dipilih, selanjutnya adalah penyajian data. Data yang diperoleh disajikan dalam bentuk narasi dan dianalisis untuk mendapatkan kesimpulan dari hasil penelitian.

3. Kesimpulan

Setelah peneliti melakukan penyajian data dan analisis data, selanjutnya adalah penarikan kesimpulan dari data-data yang telah disajikan

HASIL

Informan yang diwawancarai dalam penelitian ini:

Tabel 1. Data Informan

Nama Informan	Jabatan	Tanggal Wawancara	Tempat Wawancara
Julia Andy Lee	Manajer	04 November 2024	Wartel Agung 1 (Pusat)
Alviani Yurianti	Karyawan pusat	04 November 2024	Wartel Agung 1 (Pusat)
Mayang	Karyawan pusat	04 November 2024	Wartel Agung 1 (Pusat)
Rika	Karyawan cabang 2	04 November 2024	Wartel Agung 2
Nima	Karyawan cabang 3	04 November 2024	Wartel Agung 3
Dini	Karyawan cabang 4	04 November 2024	Wartel Agung 4
Dita	Karyawan cabang 5	04 November 2024	Wartel Agung 5

Sistem Reward yang Diterapkan Oleh di Wartel Agung

Penerapan reward diberikan oleh Wartel Agung sebagai bentuk kompensasi kepada seluruh karyawan agar dapat membangun loyalitas lebih tinggi dalam melakukan pekerjaan

Berikut aturan atau sistem reward yang diterapkan oleh Wartel Agung:

1. Mencapai ketentuan target penjualan yang diberikan dengan waktu
Penerapan aturan ini mendorong seluruh karyawan untuk terus dapat meningkatkan loyalitas mereka dalam mencapai target dan penjualan Wartel Agung. Pemberian target dalam jangka periode tertentu merupakan kebijakan yang harus karyawan peroleh setiap bulannya.
2. Kehadiran lengkap atau tidak ada izin yang melewati batas ketentuan
Kehadiran merupakan suatu faktor penting yang diterapkan oleh Wartel Agung. Karyawan dianjurkan untuk mengoptimalkan kehadiran mereka agar terus berkembang dan juga menambah pembelajaran setiap pekerjaan yang dilakukan setiap harinya. Adapun karyawan akan diberikan ketentuan lain jika melanggar batas cuti atau libur yang sudah ditentukan
3. Menjadi karyawan terbaik melalui penilaian kinerja oleh manajer atau owner
Karyawan dengan kinerja yang baik akan berhasil menguasai operasional yang dilakukan. Kinerja merupakan hal yang sangat diperhatikan oleh Wartel Agung pada seluruh karyawannya. Dengan kinerja yang baik dan tinggi maka kualitaspun akan meningkat, sehingga Wartel Agung akan terus maju dengan memiliki karyawan yang terbaik

Adapun beberapa bentuk reward yang diberikan oleh Wartel Agung kepada seluruh karyawan sebagai berikut:

1. Bonus atau gaji tambahan
Bonus atau gaji tambahan merupakan suatu bentuk reward yang harus diberikan pada seluruh karyawan yang telah melakukan pekerjaannya pada setiap bulan atau periode jika mereka melakukan pekerjaan yang melebihi standar atau operasional yang meningkat. Karyawan memiliki hak penuh dalam pendapatan bonus tersebut jika memenuhi semua ketentuan yang berlaku dalam proses bekerja dengan periode tertentu.
2. Konsumsi makan siang setiap hari jum'at
Karyawan akan diberikan atau dikirim makan siang dalam bentuk paket makanan berat untuk menunjang dan mendukung pekerjaan mereka. Dalam kebijakan ini Wartel Agung konsisten memberikan makan jum'at tanpa harus ada pencapaian yang dilakukan oleh karyawan.
3. Voucher belanja di supermarket
Karyawan dituntut untuk bekerja giat dan semangat untuk memajukan Wartel Agung. Tetapi terlepas dari kinerja tersebut Wartel Agung selalu memberikan feedback yang sepadan dengan pekerjaan yang dilakukan karyawannya. Salah satu bentuk reward tersebut adalah memberikan voucher belanja di supermarket yang beragam nilainya.
4. Hadiah atau kado dalam bentuk barang
Wartel Agung memberikan hadiah atau kado dalam bentuk barang pada karyawan

bersamaan dengan pemberian voucher belanja. Ini akan dikolaborasikan dan tetap mempertimbangkan kinerja karyawan. Hal ini dalam bentuk apresiasi pada karyawan yang telah mencapai target penjualan dengan waktu tertentu.

5. Tiket liburan

Wartel Agung menerapkan penghargaan ini pada jangka panjang. Pemberian tiket liburan merupakan gebrakan baru yang membangun motivasi bagi karyawan.

Sistem Punishment Yang Diterapkan Oleh Wartel Agung

Aturan atau sistem punishment yang diterapkan:

1. Banyak absen/izin kehadiran melewati batas ketentuan
Karyawan memiliki kesempatan izin/cuti selama 2 hari dalam 1 bulan yang dimana tidak diperkenankan untuk mengambil hari Sabtu dan Minggu. Jika karyawan melebihi batas ketentuan atau aturan maka akan dikenakan punishment yang berlaku.
2. Menjual produk/barang tidak sesuai harga
Setiap karyawan mempunyai tanggung jawab atas jual beli yang dilakukannya dengan pelanggan. Jika terjadi kesalahan dalam harga penjualan maka karyawan ditanggung dalam kerugian harga barang tersebut.
3. Penurunan penjualan/omset
Seluruh karyawan akan mendapatkan evaluasi setiap bulan/periode tertentu yang dimana manajer akan melakukan penilaian terhadap keseluruhan kinerja karyawan dalam transaksi atau penjualan. Omset diusahakan terus meningkat tetapi tidak dihindari juga mengalami penurunan. Penurunan disini akan mempengaruhi penilaian manajer dalam pemberian punishment terhadap karyawan.
4. Melanggar aturan kedisiplinan
Kedisiplinan merupakan sikap penting yang harus dimiliki setiap karyawan. Dalam melakukan pekerjaan karyawan dituntut untuk selalu disiplin baik verbal, sikap dan tingkah laku terkhusus kepada pelanggan. Wartel Agung juga menerapkan perhatian penting terhadap kedisiplinan ini.

Adapun beberapa bentuk punishment yang diberlakukan oleh Wartel Agung sebagai berikut:

1. Teguran lisan
Teguran lisan merupakan sikap atau tindakan yang dilakukan atasan kepada bawahan jika terjadi pelanggaran yang dilakukan terkait sebuah pekerjaan. Manajer Wartel Agung memberlakukan teguran ini kepada seluruh karyawan yang melanggar pada level yang masih rendah.
2. Surat peringatan 1, 2 sampai 3
Surat peringatan merupakan teguran tertulis yang dibuat atasan untuk menyampaikan sebuah pelanggaran atau kesalahan yang dilakukan karyawan terkait pekerjaannya. Manajer Wartel Agung menerapkan surat peringatan yang dimulai dari paling rendah hingga paling tinggi yaitu dengan surat peringatan 1, surat peringatan 2, hingga surat peringatan 3.
3. Pemotongan gaji
Wartel Agung menerapkan sistem pemotongan gaji bagi karyawan yang membuat kerugian

atas kesalahan pribadi. Kebijakan ini diberlakukan agar dapat memberikan perhatian bagi karyawan dalam melakukan transaksi atau penjualan dengan selalu teliti dan tidak melakukan transaksi sebelum pembayaran.

Loyalitas Kerja Karyawan di Wartel Agung

Loyalitas karyawan di Wartel Agung dapat dilihat melalui tingkat stabilitas karyawan yang tinggi dan semangat untuk berkembang. Sebagai contoh, tingkat turnover yang rendah dan semangat karyawan dalam mencapai target penjualan menunjukkan adanya komitmen yang kuat terhadap perusahaan. Karyawan yang bekerja di Wartel Agung umumnya menunjukkan dedikasi yang tinggi, termasuk dalam hal kehadiran, dengan banyak karyawan yang hadir secara konsisten dan jarang melanggar aturan absensi yang ada.

Sistem *reward* yang diterapkan oleh Wartel Agung, seperti pemberian bonus, voucher belanja, makan siang gratis setiap hari jum'at, hadiah barang dan tiket liburan, turut membentuk loyalitas karyawan. *Reward* ini bertujuan untuk mendorong karyawan agar terus meningkatkan kinerja mereka dan mencapai target yang sudah ditetapkan oleh Wartel Agung. Misalnya, pemberian bonus berfungsi sebagai penghargaan bagi mereka yang berhasil meningkatkan penjualan, mereka cenderung menunjukkan komitmen yang lebih tinggi terhadap pekerjaan dan setia kepada Wartel Agung.

Selain itu, kebijakan makan siang gratis setiap jum'at turut mempererat hubungan antar karyawan serta menciptakan suasana yang lebih menyenangkan, meningkatkan rasa kepedulian Wartel Agung terhadap kesejahteraan karyawan. Dengan adanya *reward* ini, karyawan merasa dihargai, yang turut berperan dalam meningkatkan loyalitas mereka terhadap Wartel Agung.

Peran *Reward* dan *Punishment* Terhadap Loyalitas Kerja Karyawan di Wartel Agung

Penerapan *reward* dan *punishment* di Wartel Agung turut membentuk loyalitas karyawan. *Reward* memberikan dorongan bagi karyawan untuk terus meningkatkan kinerja dan kesetiaan kepada Wartel Agung, sementara *punishment* bertujuan untuk menjaga agar karyawan tetap disiplin dan memenuhi standar yang diharapkan. Kedua sistem ini bekerja secara konsisten dan berkesinambungan untuk menciptakan suasana kerja yang positif, di mana karyawan merasa dihargai atas usaha mereka, tetapi juga memahami konsekuensi dari tindakan yang tidak sesuai dengan standar aturan yang berlaku.

Reward yang diberikan kepada karyawan, seperti bonus, *voucher* belanja, hadiah, dan tiket liburan, berfungsi sebagai motivator eksternal yang mendorong mereka untuk mencapai target dan menunjukkan kinerja terbaik serta komitmen setia. Karyawan yang menerima penghargaan merasa lebih dihargai dan dihormati, yang mengarah pada peningkatan rasa loyalitas terhadap Wartel Agung. Dengan adanya *reward* yang sesuai, karyawan merasa lebih semangat dan bertekad untuk memberikan yang terbaik dan berkomitmen pada Wartel Agung, karena mereka mengetahui bahwa usaha mereka akan dihargai.

Penerapan *punishment* untuk menjaga kedisiplinan dan kinerja yang optimal juga penting. Sistem *punishment* yang diterapkan dengan bijaksana, seperti teguran atau surat peringatan, memberikan efek jera untuk meningkatkan karyawan mengenai pentingnya kedisiplinan dan kualitas kerja. *Punishment* yang dilakukan dengan adil dan sesuai dengan aturan juga dapat meningkatkan rasa

tanggung jawab karyawan, yang pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas terhadap Wartel Agung.

Pemberian *reward* yang efektif dan penerapan *punishment* yang adil saling mendukung untuk menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan meningkatkan loyalitas karyawan di Wartel Agung. *Reward* yang diberikan mendorong karyawan untuk tetap loyal terhadap Wartel Agung, sementara *punishment* memastikan kepatuhan terhadap aturan yang mendukung keberlanjutan loyalitas mereka

PEMBAHASAN

Sistem *Reward* Yang Diterapkan Oleh di Wartel Agung

Wartel Agung menerapkan sistem *reward* yang bertujuan untuk meningkatkan loyalitas serta kinerja karyawan. Dalam penelitian ini, terlihat bahwa pemberian *reward* tidak hanya berdasarkan pencapaian target penjualan, tetapi juga mempertimbangkan aspek kehadiran, kualitas kerja, serta kedisiplinan. Sistem *reward* yang diterapkan cukup beragam, termasuk bonus atau gaji tambahan yang diberikan ketika karyawan mencapai target penjualan dalam periode tertentu, serta pemberian voucher belanja sebagai bentuk penghargaan atas kinerja mereka.

Wartel Agung juga memberikan makan siang gratis setiap hari jum'at, yang tidak hanya memberikan manfaat sosial bagi karyawan tetapi juga mempererat rasa kebersamaan antar sesama karyawan. Kebijakan ini membantu mengurangi beban karyawan terutama menjelang akhir pekan, serta menciptakan suasana kerja yang lebih nyaman, yang pada akhirnya memperkuat loyalitas mereka terhadap pekerjaan.

Selain itu, pemberian hadiah berupa barang juga memberikan nilai lebih bagi karyawan, karena mereka merasa dihargai atas kontribusi kerjanya. Pemberian hadiah seperti ini dapat menciptakan kepuasan yang bersifat emosional dan meningkatkan kesetiaan kerja.

Sistem *Punishment* Yang Diterapkan Oleh di Wartel Agung

Sistem *punishment* di Wartel Agung diterapkan dengan tujuan untuk menegakkan kedisiplinan dan memastikan bahwa setiap karyawan bekerja sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil penelitian, beberapa pelanggaran yang umum terjadi dan berujung pada penerapan *punishment* adalah ketidakhadiran, penurunan kinerja penjualan, serta kesalahan dalam transaksi. *Punishment* di Wartel Agung dirancang lebih sebagai tindakan korektif untuk memperbaiki perilaku dan mencegah kesalahan serupa di masa mendatang yang pada akhirnya memperkuat loyalitas mereka terhadap Wartel Agung.

Salah satu bentuk *punishment* yang diterapkan adalah teguran lisan, yang diberikan kepada karyawan pada tahap awal jika terjadi pelanggaran. Teguran ini bertujuan untuk mengingatkan karyawan dan memberikan kesempatan untuk memperbaiki kesalahan tanpa perlu menghadapi hukuman yang lebih berat. Jika pelanggaran yang dilakukan berulang atau lebih serius, Wartel Agung kemudian akan memberikan surat peringatan dalam tiga tahap, yakni surat peringatan 1, 2, dan 3 yang menunjukkan tingkat keseriusan pelanggaran.

Sebagai langkah akhir, jika kesalahan tidak diperbaiki, pemotongan gaji dapat dilakukan sebagai bentuk konsekuensi terhadap kerugian yang diakibatkan oleh kesalahan karyawan. Meskipun demikian, pemotongan gaji perlu dilakukan dengan teliti dan tepat agar tidak menurunkan loyalitas kerja karyawan, serta dengan mempertimbangkan faktor-faktor lain yang dapat membentuk kinerja

karyawan. Maka sistem *punishment* ini dapat mendorong peningkatan loyalitas tanpa merusak hubungan antara karyawan dan Wartel Agung.

Loyalitas Kerja Karyawan di Wartel Agung

Loyalitas kerja karyawan di Wartel Agung terlihat dari tingkat ketertarikan dan komitmen mereka untuk memberikan hasil terbaik dalam pekerjaan dan tetap setia. Berdasarkan hasil penelitian, pemberian *reward* yang konsisten dapat meningkatkan loyalitas karyawan karena mereka merasa dihargai atas usaha yang mereka lakukan dalam bekerja. Pemberian *reward* juga mendorong karyawan untuk terus berusaha meningkatkan kualitas kinerja mereka dan tetap setia bekerja di Wartel Agung.

Loyalitas kerja juga sangat bergantung pada keseimbangan timbal balik antara karyawan dan Outlet Wartel Agung. Ketika Wartel Agung menunjukkan perhatian terhadap kesejahteraan karyawan, seperti dengan memberikan makan siang gratis atau hadiah kecil, karyawan merasa lebih dihargai dan ini meningkatkan rasa keterikatan mereka terhadap Wartel Agung. Hal ini juga membentuk rasa kebersamaan dan semangat tinggi yang memperkuat hubungan serta kesetiaan karyawan.

Selain itu, keberadaan sistem *punishment* yang jelas dan konsisten dapat memperkuat loyalitas. Ketika karyawan mengetahui bahwa ada aturan yang tegas dan adanya konsekuensi bagi pelanggaran, mereka lebih cenderung untuk menjaga kinerja agar tidak terjerat hukuman/sanksi. Dengan demikian, sistem *punishment* berfungsi sebagai pengingat dan pemelihara disiplin yang dapat meningkatkan kualitas kerja dan meningkatkan loyalitas terhadap Wartel Agung.

Peran *Reward* dan *Punishment* Terhadap Loyalitas Kerja Karyawan di Wartel Agung

Sistem *reward* dan *punishment* di Wartel Agung memiliki peran yang saling mendukung dalam membangun loyalitas karyawan. Pemberian *reward* sebagai bentuk apresiasi terhadap hasil kerja karyawan, turut mendorong mereka untuk tetap berkomitmen dan loyal terhadap Wartel Agung. Ketika karyawan merasa dihargai melalui *reward* yang diberikan, mereka semakin berkomitmen untuk bekerja lebih baik dan tetap bertahan di Wartel Agung. Keberagaman bentuk *reward* yang disesuaikan dengan bentuk dan tingkat masing-masing karyawan memperlihatkan perhatian perusahaan terhadap kebutuhan individu, yang dapat meningkatkan efektivitas sistem *reward*.

Sistem *punishment* yang diterapkan di Wartel Agung berfungsi untuk menjaga kedisiplinan dan memastikan bahwa setiap karyawan mematuhi aturan yang telah ditetapkan. Ketika karyawan mengetahui bahwa ada konsekuensi yang jelas terhadap pelanggaran, mereka akan lebih berhati-hati dalam melakukan pekerjaan dan menghindari kesalahan serta pelanggaran. Sistem *punishment* yang diterapkan dengan adil dan konsisten memperkuat rasa keadilan dan tanggung jawab di kalangan karyawan, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas mereka.

Secara keseluruhan, keberhasilan sistem *reward* dan *punishment* dalam membentuk loyalitas kerja karyawan bergantung pada penerapan yang adil, objektif, dan sesuai dengan kebutuhan karyawan. Karyawan merasa dihargai melalui *reward* dan juga merasa aman dengan adanya sistem *punishment* yang jelas memiliki tingkat loyalitas yang tinggi terhadap Wartel Agung.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem *reward* dan *punishment* di Wartel Agung memiliki peranan penting dalam meningkatkan loyalitas kerja karyawan. Secara rinci, sistem *reward* yang diterapkan terbukti efektif dalam meningkatkan motivasi dan semangat karyawan. Selain itu, sistem *punishment* yang diterapkan juga berperan penting dalam menjaga kedisiplinan karyawan dan memastikan bahwa mereka mematuhi standar yang telah ditetapkan. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara penerapan *reward* dan *punishment* terhadap loyalitas kerja karyawan di Wartel Agung. Kedua sistem tersebut saling mendukung untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan produktif, yang akhirnya memperkuat komitmen dan loyalitas kerja karyawan. Karyawan merasa dihargai dengan *reward* dan merasa aman dengan adanya *punishment* yang jelas sehingga termotivasi untuk memberikan yang terbaik bagi Wartel Agung.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa saran dapat diberikan untuk meningkatkan efektivitas sistem *reward* dan *punishment* serta memperkuat loyalitas kerja karyawan di Wartel Agung, antara lain:

1. **Program Pengembangan dan Pelatihan Karyawan**
Untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan, perusahaan bisa menerapkan atau melakukan program pengembangan dan pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan. Dengan demikian, karyawan tidak hanya merasa dihargai melalui *reward* dan *punishment*, tetapi juga didorong untuk mengembangkan diri, yang akan meningkatkan loyalitas kerja mereka.
2. **Peningkatan Komunikasi Dengan Karyawan**
Komunikasi yang terbuka antara manajemen dan karyawan sangat penting untuk memastikan bahwa sistem *reward* dan *punishment* diterima dengan baik oleh karyawan. Perusahaan dapat melakukan sesi diskusi atau *feedback* secara rutin untuk menerima pandangan dan masukan dari karyawan terkait kebijakan yang diterapkan.
3. **Menjaga Kesejahteraan Karyawan**
Kesejahteraan disini lebih fokus pada peningkatan kualitas hidup karyawan, seperti fasilitas kesehatan dan pengembangan karir yang juga dapat meningkatkan loyalitas dan kepuasan kerja. Dengan demikian, karyawan tidak hanya merasa dihargai dalam konteks pekerjaan, tetapi juga dalam hal kehidupan mereka di masa mendatang.
4. **Dalam kebijakan pemberian surat peringatan sebaiknya memperhatikan ketentuan yang berlaku yaitu pada Undang Undang ketenagakerjaan pasal 161 yang menyatakan, surat peringatan hanya berlaku selama 6 bulan. Oleh karena itu, pemberian SP sebaiknya dilakukan secara proporsional dan sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan agar memenuhi regulasi yang berlaku.**

DAFTAR PUSTAKA

- Anton Wibisono (2019). *Memahami Metode Penelitian Kualitatif*.
<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/12773/Memahami-Metode-Penelitian-Kualitatif.html>. Diakses Pada 20 November 2024
- Ayu Rifka Sitoresmi.2023.*Reward Adalah Penghargaan Untuk Seseorang, Ketahui Tujuan dan Jenisnya*. <https://www.liputan6.com/hot/read/5176330/reward-adalah-penghargaan-untuk-seseorang-ketahui-tujuan-dan-jenisnya>. Diakses Pada 20 November 2024
- Basri, H. (2014). *Using qualitative research in accounting and management studies: not a new agenda*. *Journal of US-China Public Administration*, October 2014, Vol.11, No.10, 831-838. DOI: 10.17265/1548- 6591/2014.10.003
- Creswell, J.W. (2007). *Qualitative inquiry & research design choosing among five approaches*. Second Edition. Sage Publications – California.
- Fathoni, Abdurrahman. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fauziyah, Fa'iqotul. Renaldi, Rio. 2021. *Analisis Sistem Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Pegawai*. (Vol. 12 No. 3 Desember 2021 – p-ISSN 20863306 e-ISSN 28098862)
- Gaol, Jimmy L. 2014. *A to Z Human Capital: Manajemen Sumber Daya manusia*. Jakarta: Grasindo.
- Gomes, Faustino Cardoso. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi.
- Hanif Sri Yulianto.2022.*Pengertian Loyalitas Beserta Contoh-Contohnya*.
<https://www.bola.com/ragam/read/4998540/pengertian-loyalitas-beserta-contoh-contohnya>.Diakses Pada 13 Desember 2024
- McCusker, K., & Gunaydin, S. (2015). *Research using qualitative, quantitative or mixed methods and choice based on the research*. *Perfusion*. DOI: 10.1177/6
- Pradhyan, Ni Kadek Linda. 2024. *Analisis Sistem Pemberian Reward dan Punishment dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada Ini Vie Hospitality*. Skripsi. Politeknik Negeri Bali, Denpasar. <https://repository.pnb.ac.id/13691/>. Diakses Pada 27 November 2024
- Priagung Saputra, Hendra. Putra Hafiz, Ahsan. Ismadharliani, Aztiyara. 2024. *Analisis Penerapan Reward Dan Punishment Pada Kinerja Pegawai Di Bank Syariah Indonesia Kcp Muara Bulian*. (Vol. 5 No. 3 2024 – ISSN 27472612)
- Vanya Karunia Mulia Putri.2023.*Punishment: Pengertian, Bentuk, Tujuan, Faktor Dan Indikatornya*.
<https://www.kompas.com/skola/read/2023/10/12/110000669/punishment--pengertian-bentuk-tujuan-faktor-dan-indikatornya>. Diakses Pada 20 November 2024
- Pluxee.2024.*Loyalitas Karyawan: Pengertian, Manfaat, Dan Cara Meningkatkannya*.
<https://www.pluxee.co.id/blog/loyalitas-karyawan-adalah/>. Diakses Pada 20 November 2024
- Solihati, 2019. *Analisis Bentuk Pemberian Reward Sebagai Retensi Karyawan Di UMKM Summersari Batik Kecamatan Maesan Kabupaten Bondoso*. Skripsi. Institut Agama Islam Negeri Jember.
<https://digilib.uinkhas.ac.id/13494/>. Diakses Pada 11 Maret 2025
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wicaksono, Muh Saputro. 2020. *Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan PT. Budi Andalan Agro Bandar Lampung*. Skripsi thesis, IIB Darmajaya.
<http://repo.darmajaya.ac.id/2473/>. Diakses Pada 17 Desember 2024

Jurnal Bisnis dan Kajian Strategi Manajemen

Volume 9 Nomor 1, April 2025

ISSN : 2614-2147 (Printed), 2657-1544 (Online)

Yulio Candra, Rio. 2022. Analisis Reward Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Ardash Sumbar Indonesia. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat. <http://eprints.umsb.ac.id/413/>. Diakses Pada 11 Maret 2025