

Tinjauan Sistem *Reward* Kinerja *Crew Store* PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk Cabang Bandung 2 (Cipanjak)

Review Of Crew Store Performance Reward System PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk Bandung 2 Branch (Cipanjak)

Nugraha Rhamdani¹, Makmur²

^{1,2} Universitas Teknologi Digital, Bandung, Indonesia,

Narahubung: Nugraha rhamdani¹, email: nugraha10121928@digitechuniversity.ac.id

Info Artikel

Riwayat Artikel:
Diajukan: 28/07/2025
Diterima: 28/07/2025
Diterbitkan: 31/07/2025

Kata Kunci:
Sistem *Reward*, Kinerja Karyawan,
Alfamart

A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sistem *reward* terhadap kinerja *crew store* di PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk Cabang Bandung 2 (Cipanjak). Isu ini penting karena sistem *reward* yang tepat dapat meningkatkan motivasi dan produktivitas karyawan, khususnya dalam sektor ritel yang sangat kompetitif. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi, dan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem *reward*, baik finansial maupun non-finansial, memiliki pengaruh positif terhadap motivasi dan kinerja karyawan. Responden merasakan adanya peningkatan semangat kerja setelah menerima *reward*, terutama jika pemberian *reward* dilakukan secara adil dan transparan. Namun, ditemukan pula tantangan seperti ketidakpuasan terhadap distribusi *reward* yang dirasa belum merata. Penelitian ini berkontribusi dengan menegaskan pentingnya evaluasi berkala terhadap sistem *reward* untuk menjaga keadilan, serta menyarankan peningkatan *reward* non-finansial seperti pengakuan dan pujian. Temuan ini menambah wawasan dalam pengembangan strategi manajemen sumber daya manusia dan bermanfaat bagi perusahaan dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif. Penelitian ini juga memberi implikasi praktis untuk penyempurnaan kebijakan *reward* demi mendukung kinerja optimal di level operasional.

A B S T R A C T

The abstract consists of 150-250 words, written in Indonesian with 10pt Cambria font, single-spaced, and italicized. The abstract should contain a comprehensive summary of the core of the research, including the purpose of the research, the methods used, the main results or findings, and the originality of the study. The abstract should systematically address five main elements: what was researched, why is the issue important, how was the research approach conducted, what were the results found, and what is the meaning and contribution of the findings. The methodology is described concisely without technical details, the results are presented clearly in the form of both qualitative and quantitative data, and the implications of the research should be explicitly highlighted. The abstract concludes with reflective comments on the significance of the research results in the development of science, solving practical problems, or contributing to policy and professional practice.

Keywords:
Reward system, Employee performance, Alfamart

This work is licensed under a
[Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

<https://doi.org/10.55916/frima.v1i7>

e – ISSN: 2656-6362
p – ISSN: 2614-6681

©2025 Proceeding FRIMA, All rights reserved.

1. Pendahuluan

Dalam era kompetisi bisnis yang semakin dinamis, sumber daya manusia (SDM) memegang peranan strategis dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi. Perusahaan dituntut untuk tidak hanya mengelola operasional secara efisien, tetapi juga mampu menjaga motivasi dan kinerja karyawan agar selaras dengan tujuan perusahaan. Salah satu strategi yang banyak diterapkan adalah sistem *reward*, yaitu pemberian penghargaan atas kontribusi atau kinerja karyawan, baik dalam bentuk finansial maupun non-finansial (Sari & Lase, 2021). Strategi ini menjadi semakin penting, khususnya dalam sektor ritel modern seperti PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart), yang bergantung pada performa karyawan frontliner seperti *crew store*.

Fenomena yang melatarbelakangi penelitian ini adalah adanya gap antara implementasi sistem *reward* dengan persepsi dan dampaknya terhadap motivasi kerja karyawan. Dalam praktiknya, beberapa karyawan merasa kurang dihargai meskipun telah bekerja dengan baik, sementara yang lain mendapatkan penghargaan meskipun kontribusinya belum optimal. Ketimpangan semacam ini dapat memicu penurunan semangat kerja, turunnya loyalitas, bahkan menimbulkan konflik internal. Hal ini selaras dengan hasil penelitian Sianipar (2013) yang menunjukkan bahwa ketidakadilan dalam sistem *reward* dapat menurunkan kepuasan kerja dan motivasi karyawan.

Data dari laporan internal Alfamart menunjukkan bahwa kinerja *crew store* sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan pencapaian target penjualan. Namun, tidak semua cabang menunjukkan performa yang konsisten, salah satunya di Cabang Bandung 2 (Cipanjak), tempat di mana penulis bekerja. Penulis mengamati bahwa masih terdapat tantangan dalam implementasi sistem *reward*, seperti kurangnya sosialisasi kebijakan penghargaan dan rendahnya pengakuan non-finansial dari atasan terhadap kerja karyawan yang berdedikasi. Berdasarkan fenomena tersebut, penting untuk mengkaji lebih lanjut bagaimana sistem *reward* diterapkan dan sejauh mana pengaruhnya terhadap motivasi dan kinerja *crew store*.

Penelitian ini juga menjadi relevan secara praktis, karena perusahaan perlu terus memperbarui sistem manajemen SDM agar tetap kompetitif dan adaptif terhadap kebutuhan internal organisasi. Mengingat tingginya perputaran karyawan di sektor ritel dan pentingnya pelayanan langsung kepada konsumen, strategi peningkatan motivasi kerja melalui *reward* menjadi kebutuhan yang mendesak untuk diteliti dan dievaluasi secara ilmiah.

Tulisan ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis bagaimana sistem *reward* diterapkan kepada *crew store* di PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk Cabang Bandung 2 (Cipanjak).
2. Menilai sejauh mana sistem *reward* tersebut berdampak terhadap motivasi dan kinerja karyawan.
3. Memberikan rekomendasi strategis untuk perbaikan sistem *reward* agar lebih efektif dan adil dalam meningkatkan performa kerja.

2. Kajian Teori

2.1 Sistem Reward

Sistem *reward* merupakan serangkaian insentif yang diberikan oleh organisasi kepada karyawan sebagai bentuk penghargaan atas kinerja, loyalitas, dan kontribusi mereka terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Menurut Pratama dan Handayani (2022), *reward* dibedakan menjadi dua bentuk utama, yaitu *reward* finansial seperti gaji, bonus, dan tunjangan; serta *reward* non-finansial seperti pengakuan, sertifikat penghargaan, dan promosi. Kedua bentuk *reward* tersebut memiliki potensi yang berbeda dalam memengaruhi motivasi dan perilaku kerja karyawan.

Teori Dua Faktor dari Herzberg (dalam Yuniar, 2023) juga menjadi dasar dalam pemahaman sistem *reward*, di mana faktor motivator seperti pencapaian dan pengakuan berperan dalam meningkatkan kepuasan kerja, sedangkan faktor *hygiene* seperti gaji dan kondisi kerja hanya mencegah ketidakpuasan. Oleh karena itu, penerapan sistem *reward* yang efektif tidak hanya bergantung pada jumlah insentif, tetapi juga pada persepsi keadilan dan relevansi *reward* terhadap kebutuhan psikologis karyawan.

2.2 Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai oleh individu sesuai dengan tanggung jawab dan perannya dalam organisasi. Kinerja mencerminkan seberapa baik karyawan menjalankan tugas-tugas yang diberikan, baik dari sisi kuantitas, kualitas, ketepatan waktu, maupun kerja sama tim. Menurut Sumiati dan Sumitra (2023),

indikator kinerja karyawan meliputi kehadiran, ketepatan waktu, produktivitas, dan kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai target.

Mathis dan Jackson (dalam Yudiana *et al.*, 2022) menambahkan bahwa kinerja juga ditentukan oleh keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk bekerja tanpa pengawasan intensif, dan loyalitas terhadap perusahaan. Oleh karena itu, sistem penilaian kinerja sebaiknya tidak hanya mengukur hasil akhir, tetapi juga mempertimbangkan proses kerja dan sikap kerja karyawan.

2.3 Hubungan antara *Reward* dan Kinerja

Berbagai studi menunjukkan adanya hubungan positif antara sistem *reward* dengan kinerja karyawan. *Reward* yang dirancang secara adil dan transparan dapat meningkatkan motivasi kerja, mengurangi turnover, dan memperkuat loyalitas terhadap perusahaan (Apriyanti *et al.*, 2020). Selain itu, pengakuan yang diberikan secara personal dan tepat waktu cenderung lebih dihargai oleh karyawan dibandingkan *reward* dalam bentuk materi yang bersifat umum.

Menurut Sari dan Lase (2021), empat indikator utama dari *reward* yang efektif meliputi: gaji dan bonus, kesejahteraan, pengembangan karir, serta penghargaan psikologis dan sosial. Masing-masing indikator ini memberikan kontribusi berbeda dalam membentuk persepsi karyawan terhadap sistem *reward* yang dijalankan.

Adams dalam teori keadilannya (*Equity Theory*) menyatakan bahwa karyawan akan termotivasi apabila mereka merasa imbalan yang diterima setara dengan usaha yang dikeluarkan dibandingkan dengan orang lain (Suak *et al.*, 2017). Ketika ketidakadilan dirasakan, hal ini dapat menyebabkan demotivasi, konflik, bahkan menurunnya kinerja.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan yang digunakan bersifat induktif, dengan fokus pada eksplorasi mendalam terhadap pengalaman karyawan terkait penerapan sistem *reward* di PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk Cabang Bandung 2 (Cipanjak).

Unit analisis dalam penelitian ini adalah karyawan *crew store* yang bekerja di gerai Alfamart wilayah Cipanjak, yang sekaligus menjadi subjek utama dalam pengumpulan data. Penelitian ini juga melibatkan pejabat toko sebagai informan tambahan untuk memperkaya data dari sisi manajerial.

Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling, dengan jumlah partisipan sebanyak 10 orang yang dipilih berdasarkan keterlibatan aktif dalam operasional toko dan pemahaman mereka terhadap kebijakan *reward* yang diterapkan perusahaan.

Sumber data terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari kuesioner dan hasil observasi terhadap aktivitas kerja *crew store*, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumentasi perusahaan seperti laporan kinerja, pedoman kerja, serta kebijakan internal terkait sistem *reward*.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode, yaitu:

1. **Observasi langsung**, untuk mengamati perilaku dan motivasi kerja karyawan dalam lingkungan kerja sehari-hari.
2. **Kuesioner**, untuk memperoleh data tentang persepsi responden terhadap sistem *reward* yang diterapkan.
3. **Dokumentasi**, untuk menelaah kebijakan perusahaan dan catatan administratif yang berkaitan dengan sistem *reward* dan evaluasi kinerja.

Jenis data yang dikumpulkan meliputi data kualitatif berupa narasi pengalaman dan tanggapan karyawan, serta data kuantitatif sederhana berupa rekapitulasi dari kuesioner untuk mendukung temuan secara objektif.

Metode analisis data yang digunakan adalah deskriptif, melalui proses reduksi data, penyajian data dalam bentuk naratif dan tabel, serta penarikan kesimpulan berdasarkan pola dan tema yang muncul dari hasil pengumpulan data. Validasi data dilakukan dengan teknik triangulasi, yaitu membandingkan data dari berbagai sumber (observasi, kuesioner, dan dokumentasi) untuk memastikan konsistensi temuan.

4. Hasil Dan Pembahasan

4.1 Hasil

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis bagaimana sistem *reward* memengaruhi motivasi dan kinerja karyawan. Data diperoleh dari 10 orang responden yang merupakan *crew store* dan pejabat toko di Alfamart

Cipanjak. Hasil kuesioner dan observasi menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan merasa bahwa *reward* memberikan dorongan positif dalam meningkatkan semangat kerja dan kedisiplinan.

Bentuk *reward* yang diberikan perusahaan meliputi:

1. Finansial*: bonus penjualan, tunjangan tambahan
2. Non-finansial*: ucapan terima kasih dari atasan, piagam penghargaan, dan kesempatan pelatihan

Dari hasil tabulasi data, diketahui bahwa 80% responden merasa *reward* yang diberikan telah meningkatkan semangat kerja. Namun, 30% di antaranya menyatakan bahwa sistem *reward* masih belum merata dan belum didasarkan pada kinerja yang objektif.

Berikut ini adalah rangkuman hasil dalam bentuk tabulasi sederhana:

Tabel 1. Persepsi Karyawan terhadap Efektivitas Sistem *Reward*

Kategori	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Meningkatkan	4	40%
Meningkatkan	4	40%
Tidak Berpengaruh	2	20%
Menurunkan Motivasi	0	0%

4.2 Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem *reward* memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan, terutama dalam aspek motivasi kerja dan loyalitas terhadap perusahaan. Mayoritas karyawan merasa termotivasi ketika mendapatkan *reward* baik dalam bentuk finansial maupun pengakuan dari atasan.

Temuan ini sejalan dengan teori Herzberg yang menyatakan bahwa motivator seperti pengakuan dan pencapaian memiliki dampak signifikan dalam meningkatkan kepuasan kerja (Yuniar, 2023). Di sisi lain, aspek keadilan distribusi *reward* sebagaimana diangkat dalam Teori Keadilan Adams juga menjadi isu penting. Sebagian responden menyampaikan bahwa kurangnya transparansi dalam pemberian *reward* dapat menyebabkan penurunan semangat kerja.

Selain itu, pengakuan non-finansial terbukti memberikan dampak psikologis yang kuat. Responden menyebut bahwa pujian langsung dari atasan membuat mereka merasa dihargai dan meningkatkan rasa memiliki terhadap perusahaan. Hal ini mendukung temuan Leuhery *et al.* (2023) yang menyatakan bahwa *reward* sosial dapat memperkuat loyalitas karyawan.

Namun demikian, hasil penelitian ini juga mengindikasikan perlunya evaluasi berkala terhadap sistem *reward*. Ketika distribusi *reward* tidak dianggap adil atau tidak disesuaikan dengan indikator kinerja yang jelas, maka *reward* justru dapat menimbulkan ketidakpuasan.

Secara umum, sistem *reward* di PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk Cabang Bandung 2 telah mampu mendorong peningkatan motivasi dan kinerja *crew store*. Namun, efektivitasnya akan semakin maksimal apabila perusahaan melakukan perbaikan pada aspek kejelasan indikator, keadilan distribusi, dan komunikasi sistem *reward* kepada karyawan.

5. Penutup

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. **Sistem *reward* yang diterapkan di PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk Cabang Bandung 2 (Cipanjak)** memiliki pengaruh positif terhadap motivasi dan kinerja *crew store*. *Reward* dalam bentuk finansial seperti bonus, serta *reward* non-finansial seperti pengakuan dan penghargaan dari atasan, secara umum mampu meningkatkan semangat kerja dan loyalitas karyawan.
2. **Meskipun sistem *reward* memberikan dampak positif**, masih terdapat tantangan dalam implementasinya, khususnya terkait persepsi ketidakadilan dan kurangnya transparansi dalam distribusi *reward*. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas *reward* tidak hanya ditentukan oleh bentuknya, tetapi juga oleh cara penyampaiannya dan kejelasan kriteria pemberiannya.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memberikan beberapa rekomendasi yang dapat dijadikan pertimbangan untuk pengembangan kebijakan sistem *reward*:

1. **Bagi perusahaan**, disarankan untuk melakukan evaluasi berkala terhadap sistem *reward* agar distribusinya lebih adil dan transparan. Perusahaan juga sebaiknya menyosialisasikan kriteria pemberian *reward* kepada seluruh karyawan secara terbuka agar tidak menimbulkan persepsi negatif.
2. **Perusahaan perlu menyeimbangkan *reward* finansial dan non-finansial**, serta memperhatikan aspek psikologis karyawan seperti rasa dihargai, pengakuan atas prestasi, dan pemberian umpan balik positif.
3. **Bagi peneliti selanjutnya**, disarankan untuk mengeksplorasi faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan seperti gaya kepemimpinan, budaya kerja, atau sistem punishment, agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan konstruktif bagi manajemen PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk dan sektor ritel lainnya dalam meningkatkan efektivitas manajemen sumber daya manusia melalui sistem *reward* yang adil, terstruktur, dan motivatif.

6. Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam pelaksanaan kegiatan riset ilmiah ini. Terima kasih disampaikan kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, dan bimbingan selama proses penelitian berlangsung.

Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada pihak manajemen dan seluruh *crew store* PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk Cabang Bandung 2 (Cipanjak) yang telah memberikan izin, waktu, serta informasi yang dibutuhkan dalam proses pengumpulan data.

Tidak lupa, penulis menyampaikan apresiasi kepada keluarga dan rekan-rekan yang senantiasa memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan penelitian ini. Semoga hasil riset ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu manajemen, serta menjadi kontribusi nyata dalam praktik manajemen sumber daya manusia di sektor ritel.

7. Referensi

- Apriyanti, F., Nugroho, W. B., & Riyadi, D. (2020). Pengaruh *reward* terhadap motivasi kerja karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 11(2), 45–53.
- Latifah, R. N., & Yoga, W. (2020). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT XYZ. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 7(1), 11–22.
- Pratama, M. R., & Handayani, N. (2022). Imbalan kerja dan dampaknya terhadap kinerja karyawan di sektor ritel. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Modern*, 5(2), 67–75.
- Sari, A. R., & Lase, R. (2021). *Reward* dan dampaknya terhadap kinerja karyawan di perusahaan ritel. *Jurnal Sumber Daya Manusia*, 8(1), 15–23. <http://dx.doi.org/10.20473/jsdm.v8i1.2021.15-23>
- Sianipar, R. (2013). Sistem penghargaan dan pengaruhnya terhadap motivasi kerja. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 12(2), 89–96.
- Suak, R., Wibowo, H., & Suryanto, A. (2017). Pengaruh *reward* dan punishment terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Administrasi dan Bisnis*, 4(2), 55–62.
- Sumiati, S., & Sumitra, K. (2023). Kinerja karyawan dalam perspektif manajemen sumber daya manusia. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(1), 25–33.
- Yudiana, F., Rachmawati, D., & Aini, L. (2022). Pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Terapan*, 6(3), 78–86.
- Yuniar, D. (2023). Motivasi kerja dalam teori Herzberg dan implementasinya di dunia kerja modern. *Jurnal Psikologi Terapan*, 11(2), 101–109.