

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring dengan banyaknya tuntutan dalam suatu pekerjaan, kualitas kinerja pegawai menjadi salah satu tujuan utama organisasi swasta dan pemerintah. Kinerja pegawai menjadi faktor krusial yang menentukan keberhasilan suatu organisasi. Untuk mencapai kinerja terbaik dalam organisasi, karyawan perlu bekerja secara optimal, dan ada kesepakatan bahwa pegawai dapat menyelesaikan tugasnya dengan lebih baik jika memiliki motivasi yang tinggi (Manzoor dkk., 2021). Selain itu, agar tetap kompetitif organisasi sering mendorong karyawan untuk meningkatkan keterampilan dan kinerja mereka (Hasanah, 2025). Fenomena terkini menunjukkan bahwa penerapan sistem penghargaan yang efektif menjadi salah satu cara untuk meningkatkan kinerja pegawai. Penerapan pemberian penghargaan kepada pegawai harus mampu memotivasi pegawai untuk dapat bekerja dengan profesional dan berhasil meraih cita-cita organisasi, sehingga kinerja yang maksimal dapat tercapai. Adanya sistem penghargaan pegawai yang tepat, diharapkan dapat mendorong pegawai untuk senantiasa meningkatkan profesionalisme, kompetensi, dan kontribusinya secara optimal demi kemajuan dan keberhasilan organisasi, baik organisasi swasta maupun pemerintah.

Kinerja pegawai berhubungan erat dengan kualitas dan keberhasilan kerja pegawai pada sebuah organisasi. Apabila karyawan berkinerja baik, maka kinerja dan kualitas organisasi pun meningkat. Namun jika kinerja pegawai tersebut kurang maksimal, maka kinerja dari suatu organisasi tersebut juga akan kurang maksimal. Kinerja pegawai adalah tindakan dan pencapaian pegawai saat mereka melaksanakan tugas yang diberikan sesuai dengan kebijakan, standar, dan harapan organisasi Tjimuku & Atiku (2024). Sehingga dapat disimpulkan bahwa, Kinerja pegawai sangat menentukan tercapainya tujuan dan keberhasilan organisasi. Organisasi harus memastikan bahwa seluruh

pegawai dapat memberikan kontribusi optimal melalui kinerja terbaiknya. Upaya peningkatan kinerja suatu pegawai menjadi salah satu fokus utama manajemen dalam rangka mewujudkan kinerja organisasi yang unggul dan berkelanjutan.

Demi mewujudkan kinerja pegawai yang optimal, suatu organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung sehingga pegawai dapat merasakan penghargaan melalui pencapaian tugas. Penghargaan yang efisien dapat memotivasi pegawai dengan baik, namun penghargaan yang tidak efisien akan menurunkan produktivitas dan kinerja pegawai (Manzoor dkk, 2021). Selanjutnya reward yang tepat dan efektif dapat mendorong pegawai untuk berusaha meraihnya, sehingga mereka termotivasi untuk memberikan kinerja terbaik, yang pada gilirannya meningkatkan produktivitas individu. Penghargaan yang tepat dan efektif dapat mendorong pegawai untuk berusaha meraihnya, sehingga mereka termotivasi untuk memberikan kinerja terbaik, yang pada gilirannya meningkatkan produktivitas individu (Hendijani & Steel, 2020).

Sistem penghargaan yang terstruktur dapat memotivasi karyawan untuk bekerja lebih enerjik, disiplin, dan bertanggung jawab. Mereka akan berusaha keras untuk mencapai kinerja terbaik agar mendapatkan penghargaan, dan sekaligus dapat memotivasi pegawai untuk memberikan kinerja terbaiknya. Besar kecilnya penghargaan yang dirasakan pegawai dapat mendorong pegawai agar dapat memberikan kinerja maksimalnya kepada organisasi tersebut. Penghargaan dikategorikan menjadi dua jenis yang berbeda yaitu penghargaan intrinsik dan penghargaan ekstrinsik. Penghargaan intrinsik yaitu penghargaan yang meliputi pujian atas penyelesaian sasaran atau proyek kerja, yang tidak hanya mengakui usaha dan pencapaian individu, tetapi juga memberikan dorongan emosional yang positif. Sedangkan penghargaan ekstrinsik yaitu penghargaan yang bersifat moneter berupa bonus, kenaikan gaji, sertifikat, atau fasilitas tambahan terhadap pegawai (Ariani dkk., 2024).

Penghargaan intrinsik menjadi fokus utama yang perlu dibahas lebih lanjut dalam penelitian ini. Penghargaan intrinsik adalah pengakuan internal yang diterima pegawai setelah berhasil menyelesaikan tugas atau proyek, penghargaan ini lebih bersifat psikologis dan berakar pada usaha serta kemampuan individu. Penghargaan intrinsik adalah penghargaan yang diperoleh dari dalam diri seorang individu, yang muncul dari kepuasan akan rasa pencapaian dalam melaksanakan tugas, serta berperan penting dalam meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan terampil dalam suatu organisasi. (Ong dkk., 2022). Penghargaan intrinsik berbeda dengan penghargaan ekstrinsik dalam hal jenis penghargaan yang diterima. Adanya penghargaan intrinsik dapat memotivasi pegawai dan meningkatkan semangat kerja sumber daya manusia tersebut, yang berdampak baik pada kinerja organisasi secara keseluruhan.

Motivasi pegawai berhubungan erat dengan kinerja yang dapat diberikan pegawai kepada organisasinya. Motivasi pegawai merupakan dorongan internal yang dapat mendorong individu untuk melaksanakan tugas mereka dengan baik demi mencapai kepuasan pribadi (Loor-zambrano dkk., 2022). Penulis menegaskan bahwa motivasi tidak hanya ditentukan oleh insentif finansial, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai faktor non-finansial, seperti penghargaan, umpan balik yang positif, dan partisipasi dalam pengambilan keputusan. Motivasi pegawai adalah proses yang dilakukan untuk mendorong individu agar melakukan serangkaian aktivitas yang bertujuan mencapai hasil atau tujuan tertentu dalam konteks pekerjaan (Mulyani dkk., 2019). Motivasi pegawai memegang peranan penting dalam memberikan kinerja optimal, menciptakan lingkungan kerja produktif dan menunjang tercapainya tujuan organisasi. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk memahami berbagai faktor yang dapat memengaruhi motivasi pegawai dalam meningkatkan kinerja dan produktivitasnya.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi sebagai sebuah instansi pemerintahan yang bertugas dibidang pelayanan keimigrasian di wilayah Jambi. Dibawah

naungan direktorat jendral imgrasi, Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan Republik Indonesia, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi memiliki tugas pokok untuk mengelola keimigrasian di daerah Jambi. Dalam hal keamanan nasional dan internasional, Kantor Imigrasi Jambi bertugas melaksanakan pengawasan dan pengendalian perbatasan di wilayah Jambi, menerbitkan paspor bagi warga negara Indonesia, memberikan pelayanan kepada orang asing termasuk pemberian izin tinggal, dan bekerja sama dengan instansi terkait lainnya di Jambi. Sebagai lembaga pemerintah di bawah Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan, kantor ini memegang peranan penting dalam menjaga keamanan dan kedaulatan negara di wilayah perbatasan Jambi, serta mengawasi lalu lintas orang asing di wilayah tersebut.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi mempekerjakan 67 orang pegawai untuk menjalankan tugas-tugas operasionalnya. Dengan jumlah personil yang cukup banyak, Imigrasi Jambi terus berupaya untuk meningkatkan kinerja dan profesionalisme para pegawainya. Banyaknya pegawai di kantor ini menunjukkan bahwa mereka cenderung memiliki penghargaan intrinsik, yang dapat mempengaruhi motivasi dan kinerja mereka secara positif.

Berikut merupakan capaian kinerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi:

**Tabel 1.1 Data target dan Realisasi Pendapatan Dari Pelayanan Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi Tahun 2023-2024**

No	Jenis Pendapatan	Target (dalam ribuan)		Realisasi (dalam ribuan)		Capaian (%)		ket
		2023	2024	2023	2024	2023	2024	
1.	Pendapatan dari pelayanan keimigrasian	4.043.600.000	7.935.863.672	14.462.717.957	18.496.200.575	357%	233%	Tercapai

Sumber data : Data Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi

Data di atas menunjukkan bahwa kinerja organisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi tercapai sangat baik, hasil yang tidak hanya memenuhi, tetapi juga melampaui ekspektasi yang ditetapkan. Kinerja organisasi yang baik ini tidak

terlepas dari adanya kinerja pegawai yang sangat baik, di mana setiap individu menunjukkan dedikasi tinggi dan komitmen yang luar biasa terhadap organisasi tersebut. Dedikasi ini tercermin dalam berbagai aspek pekerjaan, mulai dari pelayanan yang cepat dan efisien hingga sikap profesional yang ditunjukkan dalam interaksi sehari-hari. Namun, pencapaian yang mengesankan ini menimbulkan pertanyaan yang mendalam mengenai faktor-faktor yang mendorong pegawai untuk bekerja dengan sangat baik. Salah satu aspek yang sangat penting untuk diteliti adalah sejauh mana penghargaan intrinsik berkontribusi terhadap motivasi pegawai dalam memberikan kinerja terbaik mereka.

Berdasarkan hasil wawancara singkat yang dilakukan, diketahui bahwa Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi memberikan penghargaan kepada pegawai teladan secara rutin setiap bulan dan setiap tahun. Proses penilaian pegawai teladan ini mencakup berbagai aspek, antara lain kehadiran, ketepatan waktu, dedikasi, integritas, disiplin, serta partisipasi aktif dalam berbagai kegiatan kantor. Pegawai yang terpilih sebagai pegawai teladan akan diberikan penghargaan berupa sertifikat, pin tanda kehormatan, dan penempatan foto pegawai di dinding ruang pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi sebagai bentuk apresiasi atas kinerja dan kontribusi mereka. Program ini tidak hanya dimaksudkan sebagai bentuk pengakuan, tetapi juga bertujuan untuk memotivasi seluruh pegawai agar secara psikologis pegawai tersebut merasa diakui sehingga terbentuk adanya penghargaan intrinsik didalam diri pegawai yang berdampak kepada pegawai akan senantiasa menjaga etika kerja dan terus meningkatkan kinerja secara terus menerus.

Untuk memperkuat topik penelitian ini maka diperlukan jurnal-jurnal penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh (Manzoor dkk., 2021) dengan fokus utamanya untuk meneliti pengaruh dari penghargaan intrinsik terhadap kinerja karyawan dimediasi oleh motivasi karyawan. Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini dengan menggunakan kuesioner sebanyak 400 kuesioner yang disebarakan kepada karyawan UKM di Isamabad dan

Rawalpindi. Hasil utama dalam penelitian ini yaitu penghargaan intrinsik berdampak positif signifikan terhadap motivasi kerja karyawan dan kinerja karyawan. Hasil lainnya menunjukkan bahwa motivasi karyawan memainkan peran mediasi yang positif dan signifikan dalam hubungan antara penghargaan intrinsik terhadap kinerja karyawan.

Penelitian dari (Cahyani dkk., 2021) fokus utamanya untuk meneliti pengaruh penghargaan, lingkungan kerja, dan motivasi terhadap kinerja pegawai generasi milenial di Badan Pusat Statistik Provinsi Kalimantan Timur. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan kuesioner elektronik kepada seluruh pegawai BPS Provinsi Kalimantan Timur yang berusia 25-40 tahun (generasi milenial). Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa penghargaan dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi dan motivasi juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Penelitian dari (Hendijani & Steel, 2020) yang fokus utamanya untuk meneliti pengaruh penghargaan terhadap motivasi dan kinerja karyawan. Metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif dengan melakukan pengambilan sampel, dengan total 180 sampel yang terdiri atas 80 laki-laki dan 100 perempuan. Penelitian ini menggunakan bantuan alat analisis dengan perangkat lunak g-power. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penghargaan yang kurang menonjol memengaruhi peningkatan motivasi dan kinerja karyawan secara positif, sedangkan penghargaan yang menonjol juga dapat meningkatkan motivasi dan kinerja dari karyawan.

Penelitian dari (Chi dkk., 2023) fokus utama penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi peran penghargaan finansial dan non-finansial dalam hubungan antara kepemimpinan transformasional, kepuasan kerja, dan kinerja kerja di perusahaan swasta di Vietnam. Metode yang digunakan adalah kuesioner yang dibagikan kepada 331 karyawan, dengan analisis menggunakan SPSS 23.0 dan PROCESS V3.4. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa kepemimpinan transformasional secara signifikan meningkatkan kepuasan kerja, yang

berdampak positif pada kinerja kerja. Meskipun penghargaan finansial memiliki efek moderasi negatif, tidak ditemukan pengaruh moderasi dari imbalan non-finansial terhadap kepuasan dan kinerja kerja. Temuan ini menekankan pentingnya imbalan non-finansial dalam mendukung motivasi dan kinerja karyawan dalam konteks kepemimpinan transformasional.

Penelitian dari (Alkandi dkk., 2023) fokus penelitian ini untuk meneliti pengaruh sistem insentif dan penghargaan terhadap kinerja karyawan di sektor industri Arab Saudi, serta peran mediasi dari kepuasan kerja dalam hubungan tersebut. Metode yang digunakan yaitu pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada 216 karyawan penuh waktu di wilayah industri Timur Arab Saudi. Dari penelitian memberikan hasil bahwa insentif dan penghargaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, yang pada gilirannya berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, terutama ketika kepuasan kerja berperan sebagai mediator.

Meskipun banyak penelitian sebelumnya yang telah meneliti pengaruh penghargaan intrinsik terhadap kinerja pegawai dimediasi oleh motivasi pegawai, namun masih terdapat kekurangan dalam memahami dinamika ini, khususnya pada sektor layanan publik pemerintahan. Penelitian ini berfokus pada pegawai di lingkungan kerja yang spesifik seperti Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi. Hal ini memungkinkan untuk mengidentifikasi karakteristik pegawai sektor pelayanan publik milik pemerintah dan bagaimana mereka dapat merespons adanya penghargaan intrinsik selama mereka bekerja di kantor tersebut. Penelitian sebelumnya seringkali berfokus pada efek dari penghargaan intrinsik terhadap sektor industri, pendidikan, dan usaha mikro kecil menengah. Selain itu, penelitian sebelumnya tidak berfokus pada penghargaan intrinsik, melainkan hanya pengaruh penghargaan saja. Sehingga masih sedikit penelitian yang membahas hubungan dari penghargaan intrinsik terhadap kinerja dari pegawai dengan motivasi pegawai sebagai variabel mediasi di lingkungan kerja kantor pemerintahan pada sektor pelayanan publik.

Tujuan penelitian ini untuk meneliti bagaimana pengaruh penghargaan intrinsik terhadap kinerja pegawai dimediasi oleh motivasi kerja pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi. Dengan fokus konteks yang spesifik ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan perspektif baru tentang bagaimana mengelola sumber daya manusia yang dapat beradaptasi untuk meningkatkan kinerja dan motivasi pegawai. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, sehingga penulis tertarik untuk mengkaji penelitian yang berjudul **“Pengaruh Penghargaan Intrinsik Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Motivasi Pegawai Sebagai Variabel Mediasi Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi”**.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah penghargaan intrinsik berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi?
2. Apakah penghargaan intrinsik berpengaruh positif signifikan terhadap motivasi pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi?
3. Apakah motivasi pegawai berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi?
4. Apakah motivasi pegawai memediasi pengaruh positif signifikan penghargaan intrinsik terhadap kinerja pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan permasalahan diatas, penelitian ini memiliki tujuan untuk menjelaskan hal-hal berikut:

1. Untuk menguji apakah penghargaan intrinsik berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi.

2. Untuk menguji apakah penghargaan intrinsik berpengaruh positif signifikan terhadap motivasi pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi.
3. Untuk menguji apakah motivasi pegawai berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi.
4. Untuk menguji apakah motivasi pegawai memediasi pengaruh positif signifikan penghargaan intrinsik terhadap kinerja pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan pemahaman yang lebih mendalam mengenai hubungan antara penghargaan intrinsik, motivasi pegawai, dan kinerja pegawai, khususnya dalam konteks pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini mengkaji secara mendalam bagaimana penghargaan intrinsik mempengaruhi motivasi dan kinerja sumber daya manusia di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi, yang bertujuan untuk membantu organisasi dalam menumbuhkan lingkungan kerja yang lebih positif dan produktif sekaligus meningkatkan kepuasan kerja pegawai.