

ABSTRAKSI

Perbankan merupakan lembaga keuangan yang dipercaya masyarakat sebagai sarana penyimpanan uang. Untuk mendapat kepercayaan dari masyarakat dan untuk tetap *exist* di dunia persaingan, maka kondisi internal perbankan harus baik. Kondisi internal yang dimaksud antara lain kinerja bank tersebut. Sistem Pengendalian Manajemen (*Management Control System*) membantu perbankan menciptakan *internal control* yang baik. Salah satu caranya melalui penerapan *reward and punishment*. Melalui *reward system*, karyawan akan lebih mudah dikendalikan. Hal ini terjadi karena mereka akan cenderung memperhatikan setiap konsekuensi dari tindakan mereka.

Bank "XY" sebagai bank asing telah menerapkan *reward system* untuk mengendalikan karyawannya. Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui pengaruh *reward system* terhadap kinerja dan motivasi divisi *marketing*, khususnya dari bagian *Direct Sales Representative* (DSR). Kinerja mereka dinilai berdasarkan pemenuhan target yang telah ditetapkan setiap bulan. Dari hasil tersebut maka dapat dihitung KPI (*Key Performance Indicator*). Berdasarkan KPI mereka setiap bulan, *marketing manager* melakukan pencatatan ke laporan pengembangan kinerja. Tujuannya agar dapat mengetahui karyawan mana saja yang kinerjanya telah bagus dan karyawan mana yang masih harus diberi *training*. Pada dasarnya, apabila kinerja mereka *excellent* maka mereka memperoleh *reward* 25% dari gaji. Jika *standard perform* maka memperoleh *reward* 10% dari gaji mereka.

Masalah-masalah dalam bank "XY", antara lain *branch manager* menetapkan sendiri *point target* tanpa berkomunikasi dengan bawahan, kinerja DSR secara individual tidak dapat dinilai, ketidakpuasan bagian DSR karena terjadi pemindahan penanganan nasabah setelah tiga bulan, komisi yang dirasa belum cukup, perusahaan terlambat membayar gaji, komisi, dan *reward* lain, dan tidak adanya laporan kunjungan karyawan. Masalah-masalah ini apabila tidak diperhatikan akan mempengaruhi kinerja karyawan. Agar dapat meningkatkan kinerja dan motivasi karyawan, pihak manajemen harus berhati-hati dalam mendesain *reward system*. *Reward system* akan berguna dalam memotivasi jika karyawan percaya bahwa *reward* yang diterima sesuai dengan usaha mereka.