

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Motivasi kerja merupakan salah satu hal yang penting untuk dimiliki oleh karyawan dalam sebuah organisasi. Dari kaca mata pengelolaan sumber daya manusia yang dilakukan oleh organisasi, motivasi menjadi penting artinya karena dengan motivasi diharapkan setiap individu karyawan mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi. Motivasi kerja yang dimiliki oleh seorang karyawan dapat menggambarkan bagaimana kinerja karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Kompleksitas motivasi kerja terlihat dari perbedaan motivasi yang dimiliki tiap-tiap individu.

Peran divisi sumber daya manusia (SDM) di dalam sebuah organisasi kini menjadi semakin penting dari sekadar mengurus administrasi biasa yang berhubungan dengan keberadaan karyawan dalam organisasi. Hal tersebut dikarenakan divisi SDM memiliki tantangan yang tidak mudah untuk mengatasi masalah-masalah personalia yang bermacam-macam termasuk masalah motivasi kerja. Sebagai contoh, pada keadaan dan kondisi karyawan tidak mampu melaksanakan tugas dengan baik, ada dua kemungkinan penyebabnya. Pertama, yaitu karyawan tersebut pada dasarnya memang tidak cukup punya kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, atau yang kedua karena karyawan tersebut tidak mempunyai cukup dorongan atau motivasi untuk bekerja dan menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Penyebab yang kedua, yaitu motivasi kerja inilah yang menjadi tidak mudah untuk diselesaikan. Organisasi harus memahami bahwa besar kecilnya motivasi seorang karyawan dapat dipengaruhi oleh banyak hal mulai

dari keinginan dan harapan yang dimiliki oleh masing-masing karyawan, kompensasi yang diberikan perusahaan hingga kondisi kerja (Gustisyah, 2009).

Mengingat begitu pentingnya peranan sumber daya manusia dalam sebuah organisasi perusahaan, sudah sepatutnya jika manajemen perusahaan perlu memperhatikan aspek-aspek kerja yang berkaitan dengan sumber daya manusia. Karena pada dasarnya karyawan yang memiliki motivasi kerja yang kuat merupakan keunggulan kompetitif suatu perusahaan. Kemampuan, kecakapan dan ketrampilan karyawan tidak ada artinya bagi perusahaan jika mereka tidak mau bekerja keras dengan mempergunakan kemampuan, kecakapan dan ketrampilan yang dimilikinya. Makna motivasi menjadi sangat penting karena dengan motivasi diharapkan setiap individu mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi.

Dunia kerja selalu menuntut yang terbaik dari para pelakunya dan itu merupakan suatu hal yang wajar. Seseorang dapat bekerja dengan kemampuan yang terbaik tentunya bukan tanpa dasar. Motivasi kerja yang baik adalah salah satu faktor kuat yang berpengaruh terhadap terciptanya kemampuan atau performa kerja yang baik. Kemampuan terbaik dapat disederhanakan sebagai kerja keras, antusiasme dan juga produktivitas kerja. Karyawan yang bekerja keras selalu menunjukkan sikap kerja yang disiplin dan berupaya maksimal untuk mencapai hasil. Kerja keras juga dapat dilihat dari keinginan karyawan untuk menetapkan dan meraih hasil kerja yang lebih dari standar umum kinerja yang ada. Selain kerja keras, seorang karyawan yang memiliki motivasi kerja yang baik memiliki ciri lain yang identik, yaitu antusias terhadap apa yang menjadi pekerjaannya. Antusias berasal dari bahasa Yunani kuno "*entheos*" yang berarti "Tuhan di dalam" dan antusias berarti "diilhami dari Tuhan". Sedangkan menurut kamus Webster, antusiasme berarti "kegairahan yang kuat terhadap salah satu sebab atau subyek; semangat atau minat yang berapi-api; kegairahan" (Ajisaka, 2008).

Maka dari definisi tersebut, antusias dalam konteks ini dapat penulis simpulkan sebagai sebuah gairah dan minat yang sangat kuat dari seorang karyawan terhadap pekerjaannya. Gairah dan minat tersebut dapat ditunjukkan dalam keinginan dan usaha karyawan untuk menekuni setiap hal yang berkaitan dengan pekerjaannya.

Motivasi kerja yang memunculkan kerja keras dan antusiasme dalam diri karyawan dapat mengarahkan mereka pada produktivitas kerja individu yang lebih baik. Secara umum produktivitas diartikan atau dirumuskan sebagai perbandingan antara keluaran (*output*) dengan masukan (*input*) (Hasibuan, 2007). Produktivitas kerja juga menjadi ukuran kinerja seorang karyawan. Produktivitas kerja memang tidak semata-mata hanya dipengaruhi oleh motivasi kerja, tetapi setidaknya faktor psikologis karyawan turut berperan pada naik-turunnya produktivitas mereka. Karyawan yang bekerja keras untuk meraih hasil terbaik dan selalu antusias dalam bekerja akan sangat wajar jika dapat meraih hasil kerja yang baik.

Sebuah organisasi tentunya tidak bisa berjalan dengan motivasi kerja karyawan yang rendah. Keberlangsungan sebuah organisasi perusahaan tergantung pada manusia yang ada di dalamnya. Oleh karena itu, motivasi kerja karyawan perlu diketahui secara persis oleh organisasi. Hasibuan (2007) mengatakan bahwa motivasi tidak dapat diamati secara langsung, tetapi dapat diinterpretasikan dari tingkah laku seseorang. Dengan mengetahui perilaku manusia, apa sebabnya orang mau bekerja dan kepuasan-kepuasan apa yang dinikmatinya dalam bekerja, maka organisasi akan lebih mudah memotivasi karyawannya.

McClelland (1966) mengatakan bahwa prestasi (*achievement*), afiliasi (*affiliation*), dan kekuasaan (*power*) adalah motivasi-motivasi yang paling kuat pada setiap individu. McClelland mengajukan teori yang berkaitan dengan konsep belajar dimana kebutuhan diperoleh dari budaya dan dipelajari melalui lingkungannya. Karena kebutuhan ini dipelajari, maka perilaku yang diberikan (*reward*) cenderung lebih sering muncul. McClelland juga

mengungkapkan bahwa terdapat kebutuhan seseorang untuk mencapai tujuannya. Hal ini juga berkaitan dengan pembentukan perilaku serta pengaruhnya terhadap prestasi akademik, hubungan interpersonal, pemilihan gaya hidup, dan unjuk kerja (Rangga dan Naomi, 2010). Oleh karena itu, peneliti menilai teori yang diajukan oleh McClelland lebih pas untuk digunakan untuk meneliti kondisi motivasi kerja karyawan.

Penelitian ini dilakukan pada sebuah perusahaan bernama CV. Jala Kencana. Perusahaan ini merupakan mitra *dealer* salah satu perusahaan operator telekomunikasi terkemuka di Indonesia, yaitu Telkomsel. Kerja sama tersebut telah berlangsung sejak tahun 1995. Secara terperinci CV. Jala Kencana bergerak di bidang usaha:

- a. Bidang jasa penyedia deposito pulsa elektronik khusus operator Telkomsel untuk para agen pulsa.
- b. Bidang pemasaran produk-produk yang dikeluarkan oleh Telkomsel.
- c. Bidang penjualan *handphone* berbagai macam merk.

Untuk menjalankan sebuah bisnis yang erat hubungannya dengan teknologi, perusahaan harus memiliki *knowledge* atau pengetahuan akan teknologi yang baik. Sebagai contoh, sistem kerja bisnis penyediaan deposito pulsa diatur dengan *server* komputer yang menghubungkan transaksi langsung antara operator telepon, agen pulsa, dan konsumen (pengguna akhir). Demikian pula dengan aktivitas perusahaan dalam memasarkan produk-produk Telkomsel maupun jual-beli *handphone* berbagai merk yang tentunya membutuhkan orang-orang yang *melek* teknologi. Teknologi telah menjadi sedemikian eratnya dengan masyarakat dan sebagai sebuah perusahaan yang bergerak di bidang bisnis teknologi, keberadaan sumber daya manusia yang berkualitas jelas dibutuhkan. Namun sekali lagi, kualitas seseorang tidak akan cukup bagi perusahaan jika tidak disertai dengan motivasi kerja

yang baik. Perusahaan tetap membutuhkan karyawan-karyawan yang tidak hanya bagus secara teknis tetapi juga bermotivasi tinggi terhadap pekerjaannya. Kualitas kerja seorang karyawan pasti disertai dengan motivasi kerja yang melekat di dalam dirinya. Setiap karyawan pasti memiliki motivasi tersendiri dalam bekerja dan hal tersebut menarik untuk diteliti agar perusahaan dapat mengetahui arah atau kecenderungan motivasi karyawannya.

Motivasi kerja karyawan CV Jala Kencana selama ini dapat dilihat dari segi kerja keras dan antusiasme, serta produktivitas. Menurut manajer umum perusahaan dari hal tersebut dapat dilihat sejauh mana seorang karyawan dapat dikatakan memiliki motivasi kerja. Kerja keras dapat ditunjukkan karyawan dengan usaha menjaga kedisiplinan dalam bekerja mulai dari datang di tempat kerja lebih awal dan segera menyiapkan semua peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan untuk bekerja. Kerja keras karyawan yang berada di jajaran *sales counter* dapat dilihat dari pelayanan yang baik kepada konsumen, tidak banyak duduk santai dan mengobrol tetapi aktif dalam mengundang konsumen untuk datang ke *counter*. Para *salesman* lapangan dikatakan bekerja keras diukur dengan terpenuhinya target penjualan dan adanya peningkatan penjualan dari periode-periode sebelumnya. Sedangkan di jajaran *back office* seperti karyawan bagian keuangan dan IT, kinerja mereka dilihat dari pembuatan laporan keuangan yang akurat dan tepat waktu dan selalu terjaganya sistem dan teknologi informasi yang ada.

Produktivitas kerja merupakan satu hal lagi yang menjadi sorotan manajemen CV Jala Kencana. Para karyawan di lapangan seperti *sales counter* dan *salesman (marketing)* acuannya cukup jelas, yaitu terpenuhinya target penjualan yang ditetapkan oleh manajemen. Adapun hal lain yang dinilai adalah jumlah komplain konsumen khususnya yang disebabkan oleh kualitas layanan karyawan yang kurang baik. Berbeda dengan karyawan lapangan yang bersentuhan langsung dengan konsumen, karyawan yang bertanggung jawab pada keuangan

dan pemeliharaan IT perusahaan memiliki penilaian produktivitas kerja yang berbeda. Penyusunan laporan keuangan yang benar dan tepat waktu, serta penganggaran atas biaya-biaya operasional perusahaan yang efisien merupakan wujud produktivitas kerja karyawan keuangan. Sedangkan produktivitas kerja karyawan IT adalah kontribusi mereka terhadap perawatan (*maintenance*) sistem, peralatan, dan jaringan komputer yang beroperasi setiap harinya. Perbaikan atas kerusakan-kerusakan perangkat komputer yang mungkin terjadi di lapangan dilakukan segera dan selesai dalam waktu secepatnya. Investasi teknologi informasi terbaru juga menjadi ukuran karyawan IT, yaitu sejauh mana mereka memberikan perubahan (*update*) teknologi yang lebih efektif dan efisien untuk menunjang operasional dan pelayanan kepada konsumen.

Menurut pengamatan yang dilakukan manajemen sejauh ini memang tidak sepenuhnya aspek motivasi dapat dipenuhi oleh karyawan. Manajemen mengakui seperti pada bagian *marketing* tidak semua karyawan dapat memberikan hasil penjualan yang memuaskan dan cenderung fluktuatif. Pada bagian IT juga masih sering dijumpai adanya eror sistem yang justru vital bagi rekan-rekan di lapangan seperti sistem informasi produk yang belum valid. Kondisi semacam ini dapat disebabkan karena kurangnya motivasi kerja dari para karyawan. Berdasarkan pemaparan tersebut, maka secara garis besar motivasi kerja karyawan perlu diketahui secara lebih pasti. Aspek-aspek kebutuhan seperti yang diutarakan oleh McClelland (1966) yang dapat memicu motivasi kerja perlu diteliti untuk memberikan gambaran yang pasti mengenai motivasi kerja karyawan CV Jala Kencana. Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk menjalankan penelitian yang berjudul **“ANALISIS MOTIVASI KERJA KARYAWAN CV. JALA KENCANA, SEMARANG”**.

1.2 Perumusan Masalah

Permasalahan pada penelitian ini adalah:

Bagaimana motivasi kerja karyawan CV. Jala Kencana, Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk:

Mengetahui motivasi kerja karyawan CV. Jala Kencana, Semarang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini bertumpu pada persepsi karyawan mengenai kondisi motivasi kerja mereka, sehingga diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat antara lain:

- a. Mengetahui motivasi kerja karyawan sehingga dapat menjadi informasi yang berguna bagi pihak perusahaan.
- b. Penelitian ini dapat menjadi bahan referensi atau acuan untuk penelitian-penelitian berikutnya yang membahas topik motivasi kerja.