

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat menentukan untuk mencapai tujuan organisasi. Sebagai unsur produksi, manusia berkedudukan sama dengan unsur lainnya, seperti teknologi dan biaya. Namun, manusia memiliki ciri unik. Manusia memiliki kepribadian yang aktif, banyak menggunakan intuisi, dinamis, bahkan sensitif dan sekaligus sebagai pengelola dan atau pengguna dua unsur produksi (teknologi dan biaya) untuk menghasilkan *output* tertentu. Sebagaimana yang dikatakan oleh Yuli (2005) bahwa manajemen sumber daya manusia sebagai bagian dari bidang manajemen memiliki peranan yang sangat penting dalam mencapai tujuan organisasi.

Setiap organisasi baik itu swasta maupun pemerintah akan berupaya dan berorientasi pada tujuan jangka panjang yaitu berkembangnya organisasi yang diindikasikan dengan meningkatnya pendapatan, sejalan pula dengan meningkatnya kesejahteraan para karyawannya. Namun dalam prakteknya untuk mencapai tujuan tersebut organisasi sering menghadapi kendala, yang salah satu faktornya adalah ketidakpuasan kerja dari para karyawannya. Sebagai akibatnya dapat berpengaruh kepada kinerja karyawan maupun kinerja organisasi secara keseluruhan (Yuli, 2005).

Karyawan dapat menjadi perencana, pelaksana dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan tujuan organisasi, serta mempunyai pikiran,

perasaan dan keinginan yang dapat mempengaruhi sikapnya terhadap pekerjaan. Dalam interaksi tersebut, karyawan memberikan kontribusi kepada organisasi berupa kemampuan, keahlian dan ketrampilan yang dimiliki, sedangkan organisasi diharapkan memberi imbalan dan penghargaan kepada karyawan secara adil sehingga dapat memberikan kepuasan.

Oleh karena itu, manusia ditempatkan sebagai unsur yang sangat khusus oleh perusahaan, karena manusia baru akan terdorong untuk bekerja dan meningkatkan produktivitasnya jika beragam kebutuhannya mulai dari kebutuhan fisik (seperti: makan, papan, pakaian), kebutuhan rasa aman, kebutuhan sosial, sampai dengan kebutuhan aktualisasi diri dapat terpenuhi dengan baik (Mangkuprawira, 2003).

Seseorang bekerja karena ada sesuatu yang hendak dicapainya dan orang berharap bahwa aktivitas kerja yang dilakukannya akan membawanya kepada suatu keadaan yang lebih memuaskan daripada keadaan sebelumnya (Anoraga, 2000). Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pada diri manusia terdapat kebutuhan-kebutuhan yang pada saatnya nanti membentuk tujuan-tujuan yang hendak dicapai dan dipenuhinya. Demi mencapai tujuan-tujuan itu, orang terdorong untuk melakukan suatu aktivitas yang dikenal dengan bekerja.

Namun demikian, pada kenyataannya produktivitas kerja seseorang akan dapat berbeda dengan orang lain. Oleh karena itu, agar kinerja dari setiap karyawan dapat meningkat diperlukan suatu pendorong atau faktor yang dapat membuat kinerja karyawan sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan.

Menurut Mangkuprawira (2003) bahwa faktor yang mempengaruhinya relatif kompleks, salah satunya faktor *reward* (imbalan).

Motivasi dapat diartikan sebagai kekuatan (energi) seseorang yang dapat menimbulkan tingkat persistensi dan entusiasmenya dalam melaksanakan suatu kegiatan, baik yang bersumber dari dalam diri individu itu sendiri (motivasi intrinsik) maupun dari luar individu (motivasi ekstrinsik). Seberapa kuat motivasi yang dimiliki individu akan banyak menentukan terhadap kualitas perilaku yang ditampilkannya, baik dalam konteks belajar, bekerja maupun dalam kehidupan lainnya.. Kajian tentang motivasi telah sejak lama memiliki daya tarik tersendiri bagi kalangan pendidik, manajer, dan peneliti, terutama dikaitkan dengan kepentingan upaya pencapaian kinerja (prestasi) seseorang.

Organisasi dibentuk untuk mencapai suatu tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya, karena pada dasarnya organisasi merupakan bentuk perserikatan dari manusia untuk mencapai tujuan bersama dimana di dalamnya terdapat aktifitas, oleh karena itu organisasi perlu memiliki karyawan yang berkualitas serta mempunyai semangat dan loyalitas yang tinggi. Semangat dan loyalitas yang tinggi dipengaruhi oleh motivasi kerjanya, untuk itu perlu adanya peningkatan pemberian motivasi yang sesuai dengan kebutuhan karyawan. Pemberian motivasi yang tepat akan mendorong setiap pegawai bekerja lebih efektif dan efisien sehingga diharapkan kinerja pegawai atau karyawan akan meningkat pula.

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh individu yang disesuaikan dengan peran atau tugasnya yang dihubungkan dengan suatu ukuran nilai tertentu

dari perusahaan dimana individu tersebut bekerja (Miner,1988). Dalam penentuan kinerjanya, (Timpe, 1992) dikemukakan tiga peran kinerja atau prestasi kerja yaitu: 1) Keterampilan yang meliputi kemampuan, dan kecakapan individu, 2) Tingkat upaya yang diperlihatkan untuk menyelesaikan pekerjaan yang berkaitan dengan apa yang dilakukan karyawan, dan 3) Kondisi eksternal dan internal yang mendukung produktivitas karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja bergantung pada ketiga faktor tersebut, jika salah satu cukup atau tidak mendukung satu dengan yang lain maka prestasi kerja akan terganggu. Demikian juga terbentuknya budaya organisasi yang baik diharapkan dapat menunjang dan meningkatkan prestasi kerja yang maksimal.

Kesamaan persepsi terhadap penyesuaian sikap dan perilaku, peran motivasi pimpinan serta kepuasan kerja pegawai diperlukan guna melakukan fungsi-fungsi dalam organisasi sehingga diperoleh kinerja pegawai yang maksimal. Langkah ini penting dilakukan dalam rangka memperbaiki citra pegawai, apabila ditelusuri dan dicari penyebabnya yang menonjol adalah adanya sikap individu pegawai/karyawan yang negatif terhadap pekerjaannya, adanya perbedaan antara harapan dan kenyataan yang diterima sehingga menyebabkan rasa tidak puas.

Menurut Robbin (2003), kepuasan kerja adalah suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya, tingkat kepuasan tinggi ditunjukkan dengan sikap positif sedangkan ketidakpuasan ditunjukkan dengan sikap negatif terhadap pekerjaannya. Sejalan dengan pendapat tersebut, sikap dan perilaku yang dicerminkan dari peran motivasi sebagai alat yang digunakan untuk melakukan

fungsi-fungsi organisasi diharapkan dapat merubah kinerja, citra dan menghasilkan kepuasan kerja karyawan/pegawai.

Penelitian Kovach (dalam Umar 2010), menghasilkan ranking faktor yang mempengaruhi motivasi pekerja untuk bekerja yaitu : bekerja itu penting, memiliki apresiasi penuh dalam bekerja, perasaan memiliki sesuatu, keamanan kerja, dan tingkat upah yang baik.

Menurut Suwanto (2003) bahwa bagi *pekerja*, upah merupakan sumber pendapatan yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Oleh karena itu, sesuai dengan tujuan seseorang bekerja, maka melalui peningkatan upah kesejahteraan seseorang dapat ditingkatkan. Sebab apabila upah semakin besar, maka makin besar pula peluang seseorang untuk dapat memenuhi dan memperbaiki tingkat hidupnya, seperti pemenuhan kebutuhan akan sandang, pangan, papan, kesehatan, rekreasi dan lainnya.

Beberapa peneliti dalam Panggabean (dalam Umar, 2010) : mengungkapkan bahwa penghargaan dapat mempengaruhi tingkat motivasi karyawan (Lawler, 1984). Hasil penelitian Herpen, Praag, dan Cools (2003) menunjukkan bahwa ada hubungan yang positif antara imbalan dengan motivasi. Maryanto (2004) dalam penelitiannya juga menyatakan bahwa imbalan berpengaruh secara positif terhadap motivasi kerja pekerja.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut di atas, dapat dikatakan bahwa kondisi eksternal dan internal yang mendukung produktivitas karyawan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi motivasi seseorang dalam bekerja. Tidak terkecuali bagi karyawan yang bekerja di Bank Syariah Mandiri Cabang Surakarta

yang bergerak di bidang jasa keuangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya di bidang keuangan. *Reward* yang diberikan oleh perusahaan menjadi salah satu motivasi bagi karyawan untuk bekerja di bank tersebut. Motivasi adalah perasaan atau keinginan seseorang yang berada dan bekerja pada kondisi tertentu untuk melaksanakan tindakan-tindakan yang menguntungkan dilihat dari perspektif pribadi dan terutama organisasi (Vance (1982) dalam Danim, 2004).

Motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi sering kali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang (Wardani, 2009). Setiap aktivitas yang dilakukan seseorang pasti memiliki sesuatu faktor yang mendorong aktivitas tersebut. Oleh karena itu, faktor pendorong dari seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu pada umumnya adalah kebutuhan serta keinginan orang tersebut. Kinerja Bank Syariah Mandiri Cabang Surakarta dapat dinilai dari motivasi kerja karyawannya. Motivasi kerja yang salah satunya disebabkan oleh *reward* yang diberikan oleh perusahaan dapat terlihat dari kinerja karyawan tersebut dalam menjalankan tugasnya. Jika *reward* lebih diperhatikan oleh perusahaan maka diharapkan motivasi kerja dapat meningkat sehingga kinerja karyawan dapat meningkat juga.

Kinerja suatu organisasi tergantung pada kerja karyawannya. Namun, atasan dapat berperan dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengendalikan suatu perusahaan. Hal ini, atasan harus mempunyai peran yang penting dalam usahanya untuk memotivasi dan mengelola karyawannya. Berkaitan dengan hal ini, maka

perusahaan perlu memberikan perhatian khusus terhadap prestasi yang diperoleh oleh karyawan dengan cara pemberian *reward* untuk lebih memotivasi karyawan supaya bekerja penuh semangat, memiliki tanggung jawab yang tinggi terhadap tugasnya, sehingga suatu perusahaan akan mudah dalam memenuhi tujuan yang direncanakan.

Sebagaimana hasil pra survey yang peneliti lakukan, bahwa beberapa karyawan mengatakan salah satu motivasi mereka bekerja di Bank Syariah Mandiri Surakarta Cabang Surakarta adalah karena *reward* yang diberikan oleh perusahaan sehingga cukup memotivasi mereka untuk bekerja dan tetap bertahan untuk bekerja di perusahaan tersebut. Motivasi kerja merupakan masalah pokok dalam mencapai tujuan sebuah perusahaan. Operasional Bank Syariah Mandiri Cabang Surakarta yang sudah berjalan sekitar 10 tahun. Dengan masa operasional tersebut dapat dikatakan bahwa untuk ukuran sebuah perusahaan, maka bank tersebut yang masih relatif baru, sehingga dibutuhkan performa atau produktivitas karyawan yang tinggi untuk dapat lebih meningkatkan kinerja perusahaan. Oleh karena itu, dengan adanya sistem *reward* yang diterapkan oleh perusahaan akan dapat memotivasi kerja karyawan untuk bekerja dengan lebih baik lagi. Menurut keterangan salah seorang karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Surakarta bahwa sistem imbalan dan penghargaan untuk karyawan dilakukan dalam bentuk:

1. Masa Kerja berupa Uang Tunai dan Sertifikat/Medali;
2. Kinerja Individu berupa Promosi Tingkatan atau Jabatan;
3. Kinerja Organisasi berupa insentif atas pencapaian kinerja yang bervariasi;
4. Inovasi berupa Uang Tunai dan Sertifikat Pengakuan;

5. Apresiasi Prestasi Kerja Bulanan;
6. Apresiasi Unit Kerja Terbaik (melalui survey kepada customer internal);
7. Karyawan Teladan Tahunan;
8. Penghargaan Naik Haji.

Selanjutnya untuk penyerahan setiap penghargaan tersebut dilakukan dalam satu forum pertemuan seluruh karyawan sehingga ada aspek *recognizing*-nya.

Berdasarkan pada uraian latar belakang penelitian di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah ada hubungan antara internal motivasi dan eksternal motivasi terhadap kinerja karyawan Bank Syariah Mandiri Surakarta? Dari pertanyaan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan antara Internal Motivasi dan Eksternal Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Bank Syariah Mandiri Surakarta Cabang Surakarta”.

## **B. Tujuan Penelitian**

Penelitian merupakan suatu kegiatan untuk mencari, menggali, menghubungkan dan meramalkan suatu kejadian. Setiap penelitian yang dilakukan memiliki tujuan yang jelas dan terarah. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui hubungan antara Internal motivasi dengan kinerja Karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Surakarta.
2. Untuk mengetahui hubungan antara eksternal motivasi dengan kinerja Karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Surakarta.



3. Untuk mengetahui hubungan antara internal motivasi dan eksternal motivasi terhadap kinerja karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Surakarta.
4. Untuk mengetahui kategorisasi nilai internal motivasi karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Surakarta.
5. Untuk mengetahui kategorisasi nilai eksternal motivasi karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Surakarta.

### **C. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini secara teoritis diharapkan mampu memberikan gambaran dan kontribusi bagi ilmu psikologi dan khususnya psikologi industri. Penelitian ini sebagai bahan kajian ilmiah mengenai internal motivasi dan eksternal motivasi dalam kaitannya dengan peningkatan kinerja karyawan, khususnya kinerja karyawan bank syariah di Surakarta.

#### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini secara praktis diharapkan dapat diperoleh gambaran tentang hubungan antara internal motivasi dan eksternal motivasi terhadap kinerja karyawan, sehingga dari hasil pengujian hipotesis ini dapat menjadi bahan informasi bagi perusahaan tentang bagaimana memotivasi karyawan sehingga akan memberikan kemampuan dan keahliannya yang terbaik kepada perusahaan. Selanjutnya, bagi para karyawan, penelitian ini diharapkan akan dapat lebih

meningkatkan kinerjanya sesuai dengan apa yang menjadi tujuan perusahaan dapat tercapai.