

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Manusia sebagai salah satu sumber daya dalam perusahaan yang mempunyai peranan sangat penting dibandingkan dengan sumber daya lainnya. Karena manusia merupakan faktor penggerak dari seluruh kegiatan perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan harus benar-benar memperhatikan dan memahami keadaan karyawannya. Untuk menggerakkan karyawannya agar sesuai dengan yang dikehendaki perusahaan, harus dipahami motivasi karyawan yang bekerja didalam perusahaan tersebut. Motivasi merupakan suatu konsep yang bersifat penjelasan yang sering di gunakan untuk mengamati perilaku seseorang. Menurut Stoner dan Freeman (1999: 134), bahwa akan sangat berguna bagi para manajer untuk memahami perilaku karyawannya dalam organisasi, bila mereka mau memandang motivasi para karyawannya tersebut dalam suatu sistem.

Pandangan sistem mengenai motivasi dalam organisasi bahwa motivasi kerja seorang karyawan sebagai suatu sistem terdiri dari element-element yang berhubungan dan bergantung satu dengan yang lain, tetapi bila berbagai element tersebut berinteraksi maka akan membentuk suatu kesatuan yang menyeluruh (Handoko, 1991: 252). Pandangan sistem mengenai motivasi ini memberi manajer suatu cara dalam memandang motivasi para karyawannya sebagai suatu keseluruhan dan sebagai bagian dari pengarahan dan pengembangan organisasi. Menurut Harold koontz, motivasi adalah suatu reaksi yang diawali dengan adanya

kebutuhan yang menumbuhkan keinginan atau upaya mencapai tujuan kemudian menimbulkan keinginan yang belum terpenuhi. Sebagai individu, seorang karyawan tentu akan berusaha memenuhi kebutuhan hidupnya dan secara sadar ia menetapkan tujuan bekerja, sehingga pada gilirannya berupaya menjadi individu yang bermanfaat. Motivasi seseorang terbentuk dalam dirinya berawal dari munculnya kebutuhan, keinginan dan dorongan untuk bertindak agar mencapai tujuannya. Hal ini menandakan seberapa kuat dorongan, upaya dan intensitas serta kesediaannya untuk berkorban agar tercapai tujuan (Stephen.P.Robbins, 2003: 55)

Perusahaan harus dapat memahami bahwa motivasi kerja karyawannya berbeda-beda. Wexley dan Yukl mengatakan bahwa seorang individu dalam mencapai tujuan dalam organisasi ditentukan oleh kekuatan motif apakah yang mendorong dirinya melakukan sesuatu. Jadi motivasi kerja adalah sesuatu yang menimbulkan semangat atau dorongan kerja (As'ad, 1998: 45). Penulis mendasarkan penelitian ini pada motif-motif yang dikemukakan oleh teori David Mc Clelland dan teori EGR Alderfer yaitu motif keberadaan (kebutuhan fisik dan keamanan), motif afiliasi (dorongan untuk berhubungan dengan orang-orang atas dasar sosial), motif kekuasaan (dorongan untuk mempengaruhi orang-orang untuk mengubah situasi) dan motif berprestasi (dorongan dalam diri orang-orang untuk mengatasi segala tantangan dan hambatan dalam upaya mencapai tujuan). Dengan melihat motif-motif karyawan, dapat diketahui oleh perusahaan motif apa yang berpengaruh dalam meningkatkan kinerja karyawannya.

Faktor-faktor motivasi kerja (motif keberadaan, motif afiliasi, motif kekuasaan, motif berprestasi) mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Apakah dengan adanya faktor-faktor motivasi kerja tersebut kinerja karyawan akan meningkat atau sebaliknya, motivasi adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang (Stoner dan Freeman, 1999: 135). Porter dan Lawler menyatakan bahwa kinerja adalah “*successful role achievement*” yang diperoleh seseorang dari perbuatannya (As’ad, 1981: 46). Kinerja tidak timbul dengan mudah, tetapi kinerja karyawan tersebut timbul secara intern dalam pribadi manusia itu sendiri dan secara ekstern dengan memberikan stimulasi seperti komunikasi, pengendalian, motivasi dan kepemimpinan. Secara intern, kinerja bisa ditingkatkan melalui pendidikan, pengalaman, dan pembelajaran. Secara ekstern dapat ditingkatkan dengan memberikan stimulus berupa motivasi kepada aspek-aspek yang menyebabkan seseorang itu tidak mampu atau kinerjanya rendah.

Kinerja dapat diukur dari motivasi karyawannya dalam bekerja, jika karyawan termotivasi maka akan berdampak pada peningkatan kinerja sebaliknya jika karyawan yang tidak termotivasi maka akan berdampak pada penurunan kinerja. Dalam hal ini, peneliti melihat adanya peningkatan kinerja karyawan GRAPARI Telkomsel, di mana pada tahun 2009 Telkomsel berhasil meraih penghargaan “Best of The Best Service Provider” yang mengukuhkan Telkomsel sebagai operator terbaik selama 6 (enam) tahun berturut-turut di ajang tahunan anugerah tertinggi kategori GSM dan CDMA bergengsi Selular Award ([www.telkomsel.com/web/corporate\\_news?](http://www.telkomsel.com/web/corporate_news?) 2009).

Penghargaan Selular Award merupakan apresiasi terhadap pelaku industri telekomunikasi khususnya operator dan produsen ponsel atas prestasi dan

performansi mereka sepanjang tahun 2008. Pemenang didapat berdasarkan polling lembaga riset independen MARS bekerjasama dengan Majalah Selular yang dilakukan pada lebih dari 2.662 responden yang tersebar di 7 kota besar di seluruh Indonesia, yakni Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya, Medan, Makassar, dan Balikpapan.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk meneliti bagaimana pengaruh motifasi kerja karyawan yang terdiri dari motif keberadaan, motif afiliasi, motif kekuasaan, motif berprestasi terhadap kinerja karyawan Grapari Telkomsel Yogyakarta.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan diatas, maka penulis merumuskan masalah yang akan dibicarakan dan diteliti ini sebagai berikut:

1. Apakah faktor-faktor motivasi kerja (motif keberadaan, motif afiliasi, motif kekuasaan, motif berprestasi) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Grapari Telkomsel Yogyakarta?
2. Apakah faktor-faktor motivasi kerja (motif keberadaan, motif afiliasi, motif kekuasaan, motif berprestasi) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Grapari Telkomsel Yogyakarta?

### C. Batasan Masalah

Untuk menyederhanakan permasalahan agar nantinya pembahasan masalah mengarah pada tujuan yang akan dicapai, maka pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Batasan masalah dalam penulisan penelitian ini adalah karyawan bagian marketing Grapari Telkomsel Yogyakarta.
2. Empat faktor motivasi kerja yaitu :
  - a. Motif keberadaan menurut teori ERG Alderfer yang dikutip oleh Wijono (2001: 252) yaitu kebutuhan keberadaan serupa dengan kebutuhan fisik dan keamanan, meliputi :
    - 1) Kebutuhan fisik yang meliputi : gaji, bonus kerja, gaji tambahan.
    - 2) Kebutuhan keamanan : asuransi kesehatan, jaminan masa depan.
  - b. Motif afiliasi menurut teori David Mc Clelland yang dikutip oleh Stoner dan Freeman (1999: 143) yaitu kebutuhan untuk berafiliasi yang merupakan dorongan untuk berinteraksi dengan orang lain, berada bersama orang lain, meliputi :
    - 1) Dorongan untuk berinteraksi dengan orang lain yang meliputi : mengadakan hubungan harmonis, bekerjasama.
    - 2) Berada bersama orang lain yang meliputi : keterlibatan dalam lingkungan kerja, mencapai kesuksesan perlu keterlibatan orang lain.
  - c. Motif kekuasaan menurut teori David Mc Clelland yang dikutip oleh Stoner dan Freeman (1999: 143) merupakan hasrat untuk

mempengaruhi atau mengendalikan orang lain, bertanggung jawab untuk orang lain dan memiliki otoritas atas orang lain, meliputi :

- 1) Untuk mempengaruhi atau mengendalikan orang lain yang meliputi : memberikan pengarahan, mengungkapkan ide.
- 2) Bertanggung jawab untuk orang lain yang meliputi : menghindari perdebatan.
- 3) Memiliki otoritas atas orang lain yang meliputi : mendampingi orang lain, dapat memimpin suatu kumpulan kerja.

d. Motif berprestasi menurut teori David Mc Clelland yang di kutip oleh Reksohadiprojo dan Handoko (1996: 262) yaitu tercermin pada keinginan dia mengambil tugas yang dia dapat bertanggung jawab secara pribadi atas perbuatan-perbuatannya, dia menentukan tujuan yang wajar dengan memperhitungkan resiko-resikonya, meliputi :

- 1) Bertanggung jawab secara pribadi yang meliputi : menyelesaikan pekerjaan tanpa beban, menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.
- 2) Menentukan tujuan yang wajar dengan memperhitungkan resikonya yang meliputi : pekerjaan yang penuh tantangan, pekerjaan yang bertumpu pada kemajuan.

### 3. Kinerja.

Definisi kinerja menurut Moh. As'ad (1998: 47) adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Menurut Waldman et al, (2001) penilaian kinerja yang dijadikan tolak ukur adalah pencapaian prestasi kerja (paham dengan deskripsi pekerjaan, kreatif, mengikuti

kursus, ketrampilan) kualitas dan kuantitas kerja (ketelitian, keahlian, semangat kerja, kepercayaan diri), kesediaan untuk bekerja sama (hubungan baik, solidaritas, *team work*), tanggung jawab tugas dan sistem kerja (kepercayaan, tanggung jawab, kejujuran, tepat waktu) (Natsir, 2004: 183).

#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor motivasi kerja (motif keberadaan, motif afiliasi, motif kekuasaan, motif berprestasi) secara simultan terhadap kinerja karyawan bagian *marketing* Grapari Telkomsel Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor motivasi kerja (motif keberadaan, motif afiliasi, motif kekuasaan, motif berprestasi) secara parsial terhadap kinerja karyawan bagian *marketing* Grapari Telkomsel Yogyakarta.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Penulis.
  - a. Dapat menambah pengetahuan peneliti serta usaha membandingkan teori dengan kondisi yang benar-benar ada dalam dunia kerja.

b. Untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

2. Bagi Perusahaan.

Hasil dari Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi manajemen Grapari Telkomsel Yogyakarta sebagai bahan evaluasi tentang motif yang melatarbelakangi faktor-faktor motivasi kerja terhadap kinerja karyawannya. Motif apakah dalam faktor-faktor motivasi kerja yang dapat berdampak menaikkan kinerja karyawannya sehingga tujuan perusahaan tercapai.

3. Bagi Pihak Lain.

Untuk menambah bahan bacaan yang bermanfaat dan sebagai bahan pertimbangan seta perbandingan dalam kondisi riil di dunia kerja terutama yang menyangkut masalah tenaga kerja yaitu dalam bidang Manajemen Sumber daya manusia.

## **F. Sistematika Penulisan**

### **BAB.I.PENDAHULUAN**

Bab ini akan dibahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB.II.LANDASAN TEORI**

Bab ini memuat uraian tentang dasar-dasar teori yang mendukung penelitian ini dan pengaruhnya terhadap masalah yang terdapat dalam



penelitian ini (Motivasi dan Kinerja), kerangka pemikiran, penelitian terdahulu, dan hipotesis.

### BAB.III.METODE PENELITIAN

Bab ini menyajikan gambaran umum perusahaan secara umum, tempat dan waktu penelitian, identifikasi variable, metode penentuan sampel, metode pengumpulan data, penyusunan kuesioner, metode pengukuran data, teknik pengujian instrument, dan metode analisis data.

### BAB.IV.ANALISIS DATA

Bab ini berisi tentang profil responden, hasil analisis regresi berganda, dan pembahasan.

### BAB.V.KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat suatu kesimpulan yang akan diperoleh dari hasil analisis data dan saran yang diharapkan dapat berguna dalam mengambil keputusan pada Grapari Telkomsel Yogyakarta.