



JURNAL EKONOMIA

- * **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Produk pada Toko Oleh-Oleh Kirana Pagar Alam**
Laili Dimiyati, S.E., M.Si
- * **Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Prestasi Kerja pada Karyawan Ajb Bumiputera Lahat**
Marko Ipiyanto, S.E., M.M
- * **Sistem Kompensasi Karyawan pada PT. Empat Lawang Agro Perkasa**
Ruaman Yudianto, S.E., M.M
- * **Analisis Persepsi Konsumen Tentang Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Pos Express pada PT. Pos Muara Pinang Kabupaten Empat Lawang**
Ahmad Feriyansyah, S.E., M.Si
- * **Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai UPT Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Suka Merindu Kabupaten Lahat**
Yadi Maryadi, S.E., M.Si
- * **Pengaruh Pengalaman Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang Konsumen pada Pusat Oleh-Oleh Khas Pagar Alam (Studi Kasus Pengunjung "Dik & Dig" di Kota Pagar Alam)**
Zulaiha, S.E., M.A
- * **Pengaruh Pertumbuhan Perusahaan terhadap Profitabilitas pada Perusahaan Manufaktur Subsektor *Food and Beverage* yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2012-2017**
Yesita Astarina, S.E., M.Si
- * **Pengaruh Stres Kerja dan *Work Family Conflict* terhadap Kinerja Perawat di RSUD dr. Ibnu Sutowo Baturaja**
Noviansyah, S.E., M.Si
- * **Analisis Undang-Undang Perbankan (Undang-Unang Nomor 10 Tahun 1998) Terhadap Perjanjian Kredit dengan Jaminan Sertifikat Hak Milik Atas Tanah**
Herma Diana, S.H., M.H
- * **Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Hasil Kinerja Pegawai pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Kota Pagar Alam**
Yulia Misrania, S.E., M.Si

“EKONOMIA”
JURNAL EKONOMIA
ISSN : 1858 – 2451
VOL. 8 No. 2 Juli 2018

PEMIMPIN UMUM

Elvera, S.E., M.Sc

PEMIMPIN REDAKSI

Laili Dimiyati, S.E. M.Si

WAKIL PEMIMPIN REDAKSI

Mastriati Hini Hermala Dewi, S.H., S.E., M.H

KONSULTAN AHLI

Dr. Zakaria Wahab, M.B.A (Universitas Sriwijaya)

Dr. Nisma Aprini, S.P., M.Si (AMIK Lembah Dempo)

DEWAN REDAKSI

Junaidi, S.I.P., M.Si

Sastra Mico, S.E., M.Si

Ruaman Yudianto, S.E., M.M

Yadi Maryadi, S.E., M.Si

PENYUNTING AHLI

Deki Fujiansyah, S.Pd., M.Si

Yusi Nurmala Sari, S.Kom., M.T.I

SEKRETARIS REDAKSI

Zulaiha, S.E, M.A

DISTRIBUTOR

Fadhilah Fitriyanti, S.Si

Martareza, S.E

DITERBITKAN OLEH :
LEMBAGA PENELITIAN & PENGABDIAN MASYARAKAT (LPPM)
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)
LEMBAH DEMPO PAGARALAM
Jl. H. Sidik Adim No. 98 Airlaga Pagar Alam Utara
Telp. (0730) 624445 Fax (0730) 623259

ANALISIS PERSEPSI KONSUMEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN JASA PENGIRIMAN POS EXPRESS PADA PT. POS MUARA PINANG KABUPATEN EMPAT LAWANG

Ahmad Feriyansyah, S.E., M.Si.
Dosen STIE Lembah Dempo
Ferrydetsy48@gmail.com

ABSTRAK

Jurnal ini ditunjukkan untuk menganalisis persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan jasa pengiriman pos express pada PT. Pos Muara Pinang Kabupaten Empat Lawang, khususnya dimensi kualitas pelayanan, bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepastian, dan empati. Dalam tulisan ini teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*, metode pengumpulan data menggunakan observasi dan kuesioner. Untuk menganalisis permasalahan penulis menggunakan metode analisis statistik deskriptif dari seluruh data yang telah terkumpul dari kuesioner, diolah dalam program spss for windows.

Hasil penelitian permasalahan yang ditemukan bahwa persepsi konsumen terhadap dimensi kualitas pelayanan jasa pengiriman pos express dalam hal pelayanan yang diberikan sudah baik dan ada dua indikator yang memerlukan evaluasi dari pihak perusahaan.

Untuk memperbaiki kualitas pelayanan, perusahaan mengevaluasi pelayanan, dan meningkatkan kualitas pengiriman dan memelihara hubungan yang baik dengan konsumen.

Kata Kunci : *Persepsi Konsumen, Kualitas Pelayanan*

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pemasaran adalah salah satu kegiatan pokok yang diperlukan oleh perusahaan barang maupun jasa dalam upaya untuk mempertahankan kelangsungan hidup usaha. Pemasaran merupakan salah satu aktivitas suatu perusahaan secara langsung berhubungan dengan konsumen, maka kegiatan pemasaran dapat diartikan sebagai kegiatan manusia, yang berlangsung dalam kaitannya dengan pasar. Manajemen pemasaran adalah seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan mendapatkan, menjaga dan

menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menyerahkan dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul (Kotler & Keller, 2009:6). Setiap pelaku bisnis yang ingin memenangkan kompetisi dalam persaingan pasar, maka perusahaan akan memberikan perhatian penuh pada strategi pemasaran yang dijalankannya, bertambahnya pelaku bisnis dalam industri dapat berarti semakin bertambahnya pesaing dan meningkatkan persaingan.

Persaingan masa mendatang semakin tajam dengan perubahan-perubahan yang terus terjadi harus

dapat dijadikan pelajaran oleh manajemen pemasaran agar dapat secara proaktif mengantisipasi perubahan-perubahan yang terjadi baik dimasa sekarang maupun akan datang, guna mencapai tujuan yang sudah ditetapkan perusahaan. Tujuan utama perusahaan adalah keberhasilan, dan untuk mencapai keberhasilan perusahaan dapat menggunakan strategi-strategi dalam persaingan. Setiap keberhasilan memiliki persepsi yang berbeda-beda pada setiap unit atau bidang dalam perusahaan. Persepsi mengenai tentang hal apa yang mereka temui baik individu maupun kelompok satu sama lain berbeda tergantung situasi kondisi yang mereka rasakan pada saat itu.

Persepsi adalah proses yang digunakan oleh individu untuk memilih, mengorganisasi, dan menginterpretasi masukan informasi guna menciptakan gambaran dunia yang memiliki arti (Kotler & Keller, 2009:228), persepsi merupakan suatu proses yang timbul akibat adanya sensasi aktivitas merasakan atau penyebab keadaan emosi yang menggembirakan. Sensasi dapat didefinisikan juga sebagai tanggapan yang cepat dari indra penerima kita terhadap stimuli seperti keadaan, suara, warna dan sebagainya. Dalam hal ini persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, PT. Pos sebagai salah satu perusahaan penyedia jasa harus memahami betul keinginan dan kebutuhan konsumen agar tercipta persepsi yang baik dimata konsumen, jika salah dalam memahami dan memenuhi keinginan konsumen maka tidak mungkin akan timbul persepsi yang buruk mengenai perusahaan.

Pelayanan sebuah kata bagi penyedia jasa yang harus dikerjakan dengan baik dan profesional, oleh

karena itu dalam suatu perusahaan harus memiliki strategi yang khusus untuk mengelola pelayanan jasa dengan baik. Menurut Maharani mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan, (dalam Suratno et, al. 2016). Strategi khusus yang dimaksudkan mengenai tentang hal apa yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, hal itu berkaitan dengan kualitas pelayanan yang merupakan aspek terpenting untuk mencapai kepuasan pelanggan. Dimensi kualitas pelayanan yang akan mempengaruhi dari pelayanan tersebut. Adapun lima dimensi kualitas pelayanan *tangible* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati).

PT. Pos harus mempunyai pelayanan yang baik sehingga kepuasan konsumen terpenuhi, kualitas pelayanan adalah memberikan kesempurnaan pelayanan untuk tercapainya keinginan atau harapan pelanggan (Normasari et, al. 2013), apa bila pelayanan yang diterima atau dirasa sesuai yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelayanan dapat dipersepsikan baik dan memuaskan. Karena kepuasan konsumen tidak hanya didapat dari kualitas produk yang dikonsumsinya saja tetapi juga dengan kualitas pelayanan yang diberikan pihak perusahaan kepada konsumen. Konsumen tidak hanya menginginkan jasa pelayanan tertentu saja, akan tetapi dalam tingkat dan kualitas pelayanan yang berkualitas tentunya, dari kualitas pelayanan yang berkualitas akan timbul persepsi yang

baik tentang kualitas pelayanan yang diberikan.

Ada pun dua jenis layanan dari Pos Express itu sendiri yaitu *sameday service* dan *nextday service* dapat dilihat dibawah ini:

1. Sameday Service

- Kiriman hari ini tiba di tempat tujuan dihari yang sama
- Layanan premium milik pos Indonesia
- Menjangkau keseluruhan pelosok negeri
- Pengiriman paket
- Pengiriman surat
- Pengiriman dokumen
- Pengiriman dagangan online
- Ongkos kirim lebih kompetitif
- Jaminan kehilangan/kerusakan diberi ganti rugi
- Fasilitas jemput untuk pelanggan khusus

2. Nextday Service

- Kiriman hari ini tiba ditempat tujuan keesokan harinya
- Layanan premium milik pos Indonesia
- Menjangkau keseluruhan pelosok negeri
- Pengiriman paket
- Pengiriman surat
- Pengiriman dokumen
- Pengiriman dagangan online
- Ongkos kirim lebih murah
- Jaminan kehilangan/kerusakan diberi ganti rugi

PT. Pos mulai harus memikirkan pentingnya pelayanan konsumen secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena banyak keluhan dari konsumen mengenai pelayanan yang kurang baik yang mereka terima, keluhan sering terjadinya keterlambatan barang tiba ditujuan, kurangnya informasi,

fasilitas yang kurang memadai, kurang sigapnya karyawan mengatasi masalah dilapangan dan sebagainya, maka dari semua keluhan dan masalah itulah alasan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Persepsi Konsumen Tentang Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Pos Express pada PT. Pos Indonesia Muara Pinang Kabupaten Empat Lawang”.

1.2. Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah diatas, peneliti mengidentifikasi masalah yang akan diteliti adalah.

1. Bagaimana persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan dilihat dari dimensi *Tangible* (bukti fisik) pada jasa pengiriman Pos Express pada PT. Pos Muara Pinang?
2. Bagaiman persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan dilihat dari dimensi *Reliability* (kehandalan) pada jasa pengiriman Pos Express pada PT. Pos Muara Pinang?
3. Bagaimana persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan dilihat dari dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) pada jasa pengiriman Pos Express pada PT. Pos Muara Pinang?
4. Bagaimana persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan dilihat dari dimensi *Assurance* (jaminan) pada jasa pengiriman Pos Express pada PT. Pos Muara Pinang?
5. Bagaimana persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan dilihat dari dimensi *Emphaty* (empati) pada jasa pengiriman Pos Express pada PT. Pos Muara Pinang?

1.3. Tujuan penelitian

Tujuan dilaksanakannya penelitian oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dilihat dari dimensi *Tangible* (bukti fisik) dalam jasa pengiriman Pos Express pada PT. Pos Muara Pinang Kabupaten Empat Lawang.
2. Untuk mengetahui persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dilihat dari dimensi *Reliability* (kehandalan) dalam jasa pengiriman Pos Express pada PT. Pos muara pinang Kabupaten Empat Lawang
3. Untuk mengetahui persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dilihat dari dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) dalam jasa pengiriman Pos Express pada PT. Pos Muara Pinang Kabupaten Empat Lawang.
4. Untuk mengetahui persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dilihat dari dimensi *Assurance* (jaminan) dalam jasa pengiriman Pos Express pada PT. Pos Muara Pinang Kabupaten Empat Lawang
5. Untuk mengetahui persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dilihat dari dimensi *Emphaty* (empati) dalam jasa pengiriman Pos Express pada PT. Pos Muara Pinang Kabupaten Empat Lawang .

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan khusus pelayanan jasa sebagai bahan pertimbangan dan masukan untuk mengevaluasi kualitas

pelayanan yang akan diberikan kepada konsumen terutama PT. Pos Muara Pinang.

Bagi akademis dan peneliti lain yang tertarik melakukan kajian dibidang yang sama, hasil penelitian ini diharapkan menjadi literatur bagi penelitian selanjutnya dan dapat memberikan bukti empiris dalam pengembangan teori kualitas pelayanan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Motivasi

Berbicara mengenai motivasi tidak lepas dari manajemen dan administrasi, karena motivasi merupakan salah satu fungsi organik dari manajemen. Motivasi dapat pula dipandang sebagai bagian integral dari administrasi keorganisasian dalam proses pembinaan, pengembangan dan pengarahan tenaga kerja dalam suatu organisasi, karena manusia merupakan unsur terpenting, paling utama dan paling menentukan bagi kelancaran administrasi dan manajemen.

Oleh karena itulah hal-hal yang berhubungan dengan konsepsi motivasi patut mendapat perhatian yang sungguh-sungguh dari setiap orang yang berkepentingan dengan keberhasilan organisasi dalam mewujudkan usaha kerja sama diantara staf pelaksana dalam mencapai tujuan organisasi.

Motivasi mempunyai peranan penting bagi seseorang penanggungjawab dalam satu satuan organisasi untuk menggerakkan, mengerahkan dan mengarahkan segala daya dan potensi tenaga kerja yang ada kearah pemanfaatan yang paling optimal sesuai dengan batas-batas kemampuannya dengan bantuan sarana-sarana dan fasilitas lainnya.

Bantuan sarana dan fasilitas itu adalah berupa alat-alat, uang, material dan metode. Cara menentukan alat dan sarana motivasi yang tepat agar benar-benar mampu memberi kepuasan kepada karyawan dengan memenuhi kebutuhan-kebutuhannya, maka terlebih dahulu perlu diadakan pengelompokan anggota organisasi.

Secara luas pengelompokan anggota organisasi dapat didasarkan kepada sifat struktural dan fungsionalnya karyawan-karyawan didalam organisasi tersebut. Mereka yang berada pada puncak organisasi yang bertanggung jawab penuh merumuskan kebijaksanaan-kebijaksanaan yang luas dan mengambil berbagai keputusan organisasi yang penting, yang berpengaruh luas dan bisa disebut "Policy Makers" atau pembuat kebijaksanaan.

Motivasi dapat pula ditempatkan sebagai bagian yang fundamental dari kegiatan manajemen, sehingga segala sesuatunya dapat ditujukan kepada penggerakan potensi dan daya karyawan dengan jalan menimbulkan, menghidupkan dan menumbuhkan antusiasme kebersamaan dalam menjalankan tugas-tugas perseorangan maupun kelompok dalam organisasi.

Dalam hubungannya dengan pelaksanaan tugas dan pekerjaan yang dibebankan kepada seorang karyawan, maka motivasi berperan sebagai pendorong kemauan dan keinginan untuk bekerja menurut ukuran-ukuran atau batasan yang ditetapkan.

Keinginan dan kemauan kerja dapat ditingkatkan berdasarkan pertimbangan tentang adanya dua aspek yang bersifat statis. Aspek statis yang pertama dari motivasi tampak sebagai kebutuhan dasar karyawan yang menjadi dasar harapan yang akan diperoleh dari tercapainya tujuan

organisasi. Aspek motivasi statis yang kedua adalah berupa alat-alat perangsang atau insentif yang diharapkan akan dapat menemukan apa yang menjadi kebutuhan dasar yang diharapkan.

Sedangkan salah satu faktor yang mendorong karyawan bekerja adalah adanya kebutuhan yang harus dipenuhi. Dengan demikian seorang pimpinan dalam memotivasi atau memberikan dorongan pada para karyawannya harus sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan dari karyawannya.

Untuk mengetahui tentang teori motivasi yang berguna sebagai kerangka konseptual dalam pembahasan skripsi ini, terlebih dahulu perlu dijelaskan pengertian tentang motivasi. Pengertian yang telah diberikan oleh para sarjana tersebut, ternyata bermacam-macam rumusannya. Meskipun pada pokoknya pengertian-pengertian tersebut tidak banyak berbeda. Berikut ini macam-macam pengertian motivasi dari beberapa ahli, diantaranya :

1. Motivasi yaitu suatu proses untuk mencoba mempengaruhi seseorang agar melakukan suatu yang kita inginkan. (Kartawinata, 2008 : 73)
2. Motivasi didefinisikan sebagai dorongan dari dalam diri individu berdasarkan mana ia berusaha dan berperilaku dengan data tertentu untuk memenuhi keinginan atau kebutuhannya. (Ulber silalahi, 2002 : 341)
3. Motivasi diartikan sebagai keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan – kegiatan tertentu guna mencapai tujuan . (T. Hani Handoko, 2003 : 252)
4. Motivasi berasal dari kata "motive" (Ind; motif), yaitu segala sesuatu

yang membuat seseorang bertingkah laku tertentu atau paling tidak berkeinginan untuk bersikap tertentu.

(Sukanto Reksohadiprodjo, 2002 : 50)

5. Motivasi merupakan suatu proses psikologis yang mencerminkan interaksi antar sikap, kebutuhan, persepsi, dan keputusan yang terjadi dalam diri seseorang. (Wahjosumidjo, dikutip dalam Gouzali Saydam, 2000 : 227)
6. Motivasi berarti suatu kondisi yang mendorong atau menjadi sebab seseorang melakukan sesuatu perbuatan / kegiatan yang berlangsung secara sadar. (H. Hadari Nawawi, 2003 : 351)

Berdasarkan definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan pemberian motivasi adalah suatu proses atau kegiatan dari pimpinan untuk memberikan motif (penggerak) berupa pemenuhan kebutuhan baik material maupun non material kepada para bawahan sehingga dapat meningkatkan semangat kerja agar mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Adapun tujuan dari pemberian motivasi adalah untuk meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan, meningkatkan produktivitas kerja karyawan, mempertahankan kestabilan karyawan perusahaan, meningkatkan kedisiplinan karyawan, mengefektifkan pengadaan karyawan, menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik, meningkatkan loyalitas, kreativitas dan partisipasi karyawan, meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan, mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya dan meningkatkan efisiensi penggunaan

alat-alat dan bahan baku(T. Hani Handoko, 1999 : 146)

2.2. Unsur Penggerak Motivasi

Motivasi tenaga kerja ditentukan oleh perangsangnya. Perangsang yang dimaksud merupakan mesin penggerak motivasi tenaga kerja, sehingga menimbulkan pengaruh perilaku individu tenaga kerja yang bersangkutan.

Unsur- unsur penggerak motivasi ialah: 1)Kinerja (*achievement*), 2)Penghargaan (*recognition*), 3)Tantangan (*challenge*), 4)Tanggung jawab (*responsibility*), 5)Pengembangan (*development*), 6)Keterlibatan (*involvement*), 7)Kesempatan (*opportunity*)(Sugir, dikutip dalam B. Siswanto Sastrohadwiryo, 2003: 269-270)

2.3. Teori-Teori Motivasi

Teori – teori motivasi kerja terdiri atas :

1. Teori Kebutuhan

Kebutuhan dapat didefinisikan sebagai suatu kesenjangan atau pertentangan yang dialami antara suatu kenyataan dengan dorongan yang ada dalam diri.Apabila karyawan kebutuhannya tidak terpenuhi, maka karyawan tersebut akan menunjukkan perilaku kecewa. Sebaliknya, jika kebutuhannya terpenuhi, maka karyawan tersebut akan memperlihatkan perilaku yang gembira sebagai manifestasi dari rasa puas.

2. Teori ERG (*Existence, Relatedness, Growth*)

Teori ini merupakan refleksi dari tiga dasar kebutuhan, yaitu :

- a. *Existence needs*. Kebutuhan ini berhubungan dengan fisik

dari eksistensi karyawan, seperti makan, minum, pakaian, bernafas, gaji, keamanan kondisi kerja, *fringe benefit*.

- b. *Relatedness needs*. Kebutuhan interpersonal, yaitu kepuasan dalam berinteraksi dalam lingkungan kerja.
 - c. *Growth needs*. Kebutuhan untuk mengembangkan dan meningkatkan pribadi. Hal ini berhubungan dengan kemampuan dan kecakapan karyawan.
3. Teori *Insting*
Teori motivasi insting timbul berdasarkan teori evaluasi Charles Darwin yang berpendapat bahwa tindakan yang intrinsik merupakan refleksi dan insting yang diwariskan. Oleh karena itu, tidak semua tingkah laku dapat direncanakan sebelumnya dan dikontrol oleh pikiran.
 4. Teori *Drive*
Teori ini mengelompokkan bahwa motivasi didefinisikan sebagai suatu dorongan yang membangkitkan untuk keluar dari ketidakseimbangan atau tekanan.
 5. Teori Lapangan
Teori ini merupakan suatu pendekatan yang kognitif untuk mempelajari perilaku dan motivasi. Teori lapangan lebih menfokuskan pada pikiran nyata seorang karyawan ketimbang insting atau habit. Teori ini berpendapat bahwa perilaku merupakan suatu fungsi dari lapangan pada momen waktu. (A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, 2002 : 94)

2.4. Pengertian Produktivitas Kerja

Setiap organisasi baik bentuk perusahaan swasta maupun pemerintah, akan selalu berupaya agar para anggota karyawan atau pekerja yang terlibat dalam kegiatan organisasi dapat memberikan prestasi dalam bentuk produktivitas kerja setinggi mungkin untuk mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Produktivitas (*productivity*) mengandung pengertian suatu sikap mental yang selalu berusaha dan mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupannya ini harus lebih baik dari hari kemarin, dan hari esok. (Talaziduhu Ndraha, 2000 : 44)

Produktivitas kerja dapat mengandung dua konsep utama, yaitu efisiensi dan efektivitas. Efisiensi mengukur tingkat sumber daya, baik manusia, keuangan, maupun alam, yang dibutuhkan untuk memenuhi tingkat pelayanan yang dikehendaki; Efektivitas mengukur hasil dan mutu pelayanan yang dicapai. (Faustino Cardoso Gomes, 2002 : 113)

Terdapat juga pendapat lain mengenai pengertian produktivitas, yaitu produktivitas mempunyai dua dimensi. Dimensi pertama adalah efektivitas yang mengarah kepada pencapaian untuk kerja yang maksimal yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu. Dimensi kedua yaitu efisiensi yang berkaitan dengan upaya membandingkan input dengan realisasi penggunaannya atau sebagai mana pekerjaan tersebut dilaksanakan. Efisiensi merupakan suatu ukuran dalam membandingkan input yang direncanakan dengan input yang sebenarnya digunakan semakin besar penghematannya, maka tingkat efisiensinya semakin tinggi tetapi semakin kecil input yang dapat

dihemat akan semakin rendah tingkat efisiensinya. (Husein Umar, 2005 : 9)

Faktor yang menentukan produktivitas tenaga kerja yaitu : sikap kerja,tingkat keterampilan, hubungan antara tenaga kerja dan pimpinan, manajemen produktivitas, efisiensi tenaga kerja dan kewiraswastaan. (Husein Umar, 2005:11)

Dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja, sumber daya manusia dan kepemimpinan memiliki peran yang utama, peran kepemimpinan dalam proses perencanaan, pelaksanaan, penguasaan, dan efektivitas kerja, hal tersebut merupakan faktor penentu. Di samping itu faktor penentu lainnya adalah waktu, teknologi,motivasi, disiplin kerja dan keahlian. Selain itu peranan pemberian motivasi dalam meningkatkan produktivitas kerja sangat mempunyai peranan yang sangat penting.

Oleh karena itu untuk mengetahui karyawan yang produktif mempunyai ciri-ciri sebagai berikut: cerdas dan dapat belajar dengan relatif cepat, komponen secara proposional, kreatif dan inovatif, belajar dengan sendiri menggunakan logika, selalu mencapai perubahan-perubahan tetapi tahu kapan harus berhenti, dianggap bernilai oleh atasan,memiliki catatan prestasi yang baik dan selalu meningkatkan diri. (Husen Umar, 2005:12)

Apabila diambil suatu keputusan dari pendapat tersebut di atas,penulis berpendapat bahwa kemampuan pimpinan dalam meningkatkan produktivitas kerja mencakup beberapa tindakan yang harus dilakukan yaitu: menetapkan tujuan dari sasaran yang realitas sehingga dapat dilakukan dengan jelas setiap tindakan yang akan dilakukan, menciptakan rasa kebersamaan dalam

tanggung jawab untuk pencapaian tujuan, memanfaatkan sumber daya manusia efektif dan efisien, memanfaatkan suasana keterbukaan antara karyawan maupun pimpinan dan antara sesama karyawan sehingga dapat menunjang produktivitas kerja, mengadakan evaluasi dari pengujian kembali terhadap hasil yang telah dicapai untuk bahan keputusan berikutnya, bertahan dan mengatasi krisis yang muncul, dan mengembangkan keterampilan dan pengetahuan dari pengalaman yang telah dicapai.

Kaitannya dengan hal tersebut diperoleh tambahan tentang pengertian produktivitas yaitu: Konsep universal yang dimaksud untuk menyediakan pemakaian banyak barang dan jasa untuk kebutuhan semakin banyak yang menggunakan semakin sedikit sumber-sumbernya. (Ermaya Suradinata, 1995:138)

Dalam kehidupan sehari-hari tenaga kerja atau karyawan sampai sekarang masih banyak digunakan sebagai faktor pengukur produktivitas kerja, karena besarnya biaya yang dikorbankan untuk para karyawan atau tenaga kerja merupakan sebagian dari biaya terbatas untuk bagian dari biaya,untuk pendanaan produk dan jasa antara lain adalah karena masukan pada sumber daya manusia lebih mudah dihitng ketimbang masukan pada faktor-faktor lain seperti modal. Menghitung beberapa jumlah karyawan atau tenaga kerja (terlepas dari keterampilan dan kemauan serta intensitas kelalaian) dan jumlah kerja mereka mudah ketimbang mencari informasi mengenai produksi lainnya.

Dalam mengukur produktivitas kerja, perlu diperhatikan agar jangan sampai fungsi manusia bisa disamakan dengan mereka. Kalau terjadi berarti menghormati martabat manusia.

Sebaliknya perlu diperhatikan manusia seutuhnya untuk memanusiakan manusia itu dalam proses kegiatan produksi.

Faktor lain yang sangat menentukan produktivitas kerja perlu diperhatikan oleh pemimpin adalah motivasi dan disiplin. Disiplin dan motivasi merupakan penentu hasil kerja. (Ermaya Suradinata, 1995:169)

Dari pendapat tersebut, produktivitas merupakan ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai. Apabila efisiensi dikaitkan dengan efektivitas, maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas, maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas, efisiensi belum tentu meningkat. Kualitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh telah dipenuhi berbagai persyaratan, spesifikasi dan harapan.

Konsep ini hanya dapat berorientasi kepada masukan. Berdasarkan penjelasan di atas, produktivitas mempunyai rumus sebagai berikut (Husien Umar, 2005:10) :

$$\text{Produktivitas} = \frac{\text{Efektifitas menghasilkan output}}{\text{Efisiensi menggunakan input}}$$

Efisiensi merupakan suatu ukuran dalam membandingkan masukan yang sebenarnya digunakan, semakin besar penghematannya semakin tinggi efisiensinya. Tetapi sebagai penunjang faktor produksi yaitu sarana dan prasarana antara lain alat tulis kantor, energi. Maka tenaga kerja menjadi faktor yang sangat penting. Faktor-faktor produksi ini secara sendiri-sendiri disebut produktivitas parsial dan untuk pengertian tenaga kerja sering pula

disebut produktivitas tenaga kerja. (Husien Umar, 2005 : 11)

Produktivitas kerja bukan semata-mata ditujukan untuk mendapatkan hasil kerja sebanyak-banyak melainkan kualitas untuk kerja juga penting diperhatikan, *"Performance appraisals are crucial to be affectivity management of an organisations human resources, and the proper management human resources is critical variabel affecting an organization's productivity"* (Produktivitas individu dapat dinilai dari apa yang dilakukan oleh individu dalam kerjanya. Dengan kata lain produktivitas individu adalah bagaimana seseorang melaksanakan pekerjaannya atau untuk kerja. (Laeham dan Wexley dikutip dalam Sedarmayanti, 1995 : 67)

Selanjutnya produktivitas non-material dapat juga diukur dari segi loyalitas dan dedikasi, yang terlihat gejalanya berupa disiplin kerja yang tinggi, kesungguhan dan ketekunan dalam bekerja, tidak pernah mengeluh, dan perasaan puas atas hasil kerjanya. Seorang karyawan negeri di lingkungan sebuah kantor (organisasi nonprofit) dapat dikatakan produktif, jika datang dan pulang tepat waktu, bekerja secara tekun, tidak pernah membolos atau meninggalkan pekerjaan dan selalu berhasil melaksanakan pekerjaan yang menjadi beban kerjanya. (Hadari Nawawi, 2003 : 251)

Produktivitas kerja dapat diukur dari tingkat efektivitas dan efisiensi dalam mempergunakan metode atau cara bekerja. Pada giliran berikutnya diukur dari jumlah (kuantitas) dan tingkat pendidikan (kualitas) sumber daya manusia sebagai pelaksana serta lamanya waktu yang dipergunakan. Suatu pekerjaan dikatakan produktif jika dapat dikerjakan dengan cara yang

tepat oleh sumber daya manusia yang sedikit, dan tepat waktu.

Banyak faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja baik yang berhubungan dengan karyawan maupun yang berhubungan dengan lingkungan perusahaan dan kebijakan pemerintah secara keseluruhan.

Menurut Balai Pengembangan Produktivitas Daerah, ada enam faktor yang menentukan produktivitas karyawan yaitu : 1) Sikap kerja seperti : kesediaan untuk bekerja secara bergiliran (shift work), dapat menerima tambahan tugas dan bekerja dalam suatu tim, 2) Tingkat keterampilan, yang ditentukan oleh pendidikan, latihan dan manajemen dan supervisi serta keterampilan dalam teknik industri, 3) Hubungan antara tenaga kerja dan pimpinan organisasi yang tercemrin dalam usaha bersama antar pimpinan organisasi dan tenaga kerja untuk meningkatkan produktivitas melalui lingkaran pengawasan mutu (*quality control circles*), 4) Manajemen produktivitas, yaitu manajemen yang efisiensi mengenai sumber dan sistem kerja untuk meningkatkan produktivitas, 5) Efisiensi tenaga kerja, seperti perencanaan tenaga kerja dan tambahan tugas, 6) Kreativitas dalam berusaha, dan berada pada jalur yang benar dalam berusaha.

Adapun ciri-ciri individu yang produktif, yaitu : 1) Tindakan konstruktif, 2) Percaya diri, 3) Mempunyai rasa tanggungjawab, 4) Memiliki rasa cinta terhadap pekerjaannya, 5) Mempunyai pandangan kedepan, 6) Mampu menyelesaikan persoalan, 7) Dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan yang berubah, 8) Mempunyai kontribusi positif terhadap lingkungan, 9) Mempunyai kekuatan

untuk mewujudkan potensinya.(Erich dan Gilmore dalam Sedarmayanti, 2004 : 11-12)

3. PEMBAHASAN

3.1 Hubungan Pemberian Motivasi Dengan Peningkatan Produktivitas Kerja

Pemberian motivasi merupakan tugas pimpinan dalam memberikan dorongan dan semangat agar para karyawan berkeinginan dan ikut berpartisipasi dalam melaksanakan program kerja yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Sebelum menjelaskan lebih lanjut tentang hubungan motivasi dengan meningkatkan produktivitas kerja karyawan dalam hal ini penulis menguraikan terlebih dahulu apa yang dimaksud dengan perilaku. Dibahasnya perilaku, karena perilaku mencakup semua aspek yang berhubungan dengan manusia yang tergabung dalam suatu organisasi atau kelompok kerja sama yaitu aspek pengaruh organisasi terhadap manusia dan juga sebaliknya pengaruh manusia itu sendiri terhadap organisasi.

Manusia merupakan sumber utama organisasi, karena bagaimanapun baiknya organisasi, lengkapnya sarana dan fasilitas kerja, semuanya tidak akan mempunyai arti tanpa adanya manusia yang mengatur, menggunakan dan memeliharanya. Tidak salah bila dikatakan manusialah yang menjadi pusat dan sumber inspirasi serta gerakan suatu organisasi. Oleh karena itu sangatlah penting untuk memahami perilaku manusia baik itu perseorangan atau sebagai kelompok dalam suatu organisasi.

Perilaku adalah segala sesuatu yang dilakukan seseorang, seperti berbicara, berpikir, berjalan maupun

melamun. Dan untuk memahami manusia yang dapat dikatakan sebagai salah satu tugas yang sulit bagi manajer. Sulitnya memahami perilaku manusia itu, karena setiap manusia mempunyai perilaku yang berbeda-beda dan sangat ditentukan oleh situasi, kondisi dan pengalaman seseorang. Perilaku terdiri dari dua unsur yaitu apa yang dibawanya sejak lahir dan yang dipelajari dalam perjalanan hidupnya baik formal maupun informal.

Persepsi adalah suatu proses dengan mana seseorang mengorganisasikan dalam pikirannya, menafsirkan mengalami dan mengolah pertanda atau segala sesuatu yang terjadi dilingkungkannya. (Adam I. Indrawijaya, 1986 : 45)

Kepribadian seseorang adalah seperangkat karakteristik yang relatif mantap, kecenderungan dan perangai yang sebagian besar dibentuk oleh faktor keturunan dan faktor-faktor sosial, kebudayaan, dan lingkungan. Perangkat variabel ini menentukan persamaan dan perbedaan perilaku individu. (Salvator R. Maddi, 1995 : 70)

Melihat definisi diatas menunjukkan bahwa unsur pimpinan sulit untuk mengendalikan kekuatan ini, karena kepribadian terbentuk diluar organisasi. Namun kepribadian merupakan faktor yang penting dalam perilaku ditempat kerja. Perilaku karyawan tidak dapat dipahami tanpa memperhatikan konsep kepribadian. Kepribadian saling berhubungan erat dengan persepsi, sikap dan proses belajar, sehingga setiap analisis perilaku atau setiap upaya untuk memahami perilaku sebenarnya tidak lengkap jika tidak mempertimbangkan kepribadian.

3.2. Pelaksanaan Motivasi Dalam Upaya Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan

Kiranya tidak ada yang menyangkal bahwa tujuan setiap manusia modern amatlah kompleks. Kompleksitas tujuan tersebut antara lain disebabkan oleh kenyataan bahwa setiap manusia tidak lagi membatasi tujuannya itu kepada pemenuhan kebutuhan yang bersifat fisik saja, seperti sandang, pangan dan papan, akan tetapi sudah berkembang mencakup tujuan-tujuan yang sifatnya pemenuhan kebutuhan manusia seutuhnya.

Telah terlihat diatas, bahwa tujuan manusia yang demikian kompleks itu mengakibatkan ketidaksanggupan seseorang untuk memenuhi semua kebutuhan dan mencapai tujuannya tanpa mempergunakan jalur organisasional, karena hanya dengan jalur organisasionalah berbagai tujuan pribadinya diharapkan dapat tercapai atau terpenuhi. Akan tetapi meskipun seseorang menjadi manusia organisasional, ia tetap merupakan individu dengan kepribadian yang khas yang tercermin dalam watak, temperamen, sifat-sifat dan pembawaan yang apabila diteliti secara mendalam ternyata berbeda dengan orang lain. Disamping itu dapat dipastikan bahwa setiap orang mempunyai cita-cita, keinginan dan harapan, bahkan yang sangat diharapkan dapat terwujud melalui keanggotaannya dalam berbagai organisasi.

Faktor manusia merupakan unsur terpenting dalam suatu organisasi, sebab sukses atau tidaknya suatu organisasi sebagian besar tergantung kepada orang-orang yang menjadi anggota organisasi tersebut. Betapun

sempurnanya rencana-rencana serta program-program pengawasannya, bila karyawan yang berada dalam organisasi tersebut kurang cakap dalam melaksanakan pekerjaan yang diembannya atau dalam melaksanakan tugasnya tidak ada kesadaran dan tidak mempunyai semangat kerja, sehingga tidak ada tanggung jawab terhadap tugasnya maka organisasi tersebut tidak akan mencapai hasil seperti yang diharapkan.

Sehubungan dengan hal ini, maka pimpinan hendaknya dapat mengetahui faktor-faktor atau pengaruh-pengaruh mana yang dapat mendorong orang-orang yang dipimpinya dalam melaksanakan tugasnya, karyawan tersebut bersedia bertindak untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Apabila pimpinan telah mengetahui pengaruh-pengaruh tersebut maka pimpinan dapat menerapkan sistem kerja kepada karyawannya. Karena salah satu tugas pokok pimpinan adalah menggerakkan atau memotivasi orang-orang yang dipimpinya untuk mencapai tujuan organisasi.

Dalam upaya mewujudkan tujuan-tujuan organisasi yang telah ditetapkan dalam organisasi, dibutuhkan adanya manusia atau karyawan yang mempunyai kemampuan dan keterampilan serta semangat kerja yang tinggi dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya sesuai dengan apa yang dibebankan kepadanya. Untuk itu pimpinan sebagai orang yang sangat berperan dalam hal pencapaian tujuan dituntut kemampuannya dalam bidang teknis, juga dituntut dalam bidang administrasi, agar keduanya dapat berjalan sesuai dengan tujuan organisasi.

Dalam bidang manajemen salah satunya adalah perlu adanya pemberian

motivasi yang baik agar para karyawan tersebut dalam menjalankan tugasnya dapat berprestasi dan penuh semangat kerja yang diharapkan oleh pimpinan organisasi, sehingga hasil kerja yang dicapai dapat lebih memuaskan.

Salah satu tugas yang paling sulit bagi seorang pemimpin adalah tugas memberi dorongan atau memotivasi para karyawannya, serta menanamkan rasa kesadaran untuk selalu bersemangat dalam bekerja.

Motivasi atau dorongan sangat penting artinya bagi setiap pembuatan atau tingkah laku manusia dalam organisasi yang bertujuan untuk melaksanakan tugas atau untuk mengatasi segala masalah yang ada pada organisasi tersebut.

Kegiatan motivasi adalah fungsi dari kegiatan yang tergolong paling erat hubungannya dengan unsur manusia, bahkan masalah motivasi adalah masalah manusia dalam manajemen, karena motivasi yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk mendorong bawahan agar mau bekerja dengan semangat kerja yang tinggi, sehingga memperoleh hasil kerja sesuai dengan yang diharapkan.

Untuk mengetahui sampai sejauh mana pelaksanaan pemberian motivasi dalam suatu perusahaan, maka penulis akan mencoba menguraikan satu persatu pemberian motivasi yang berpedoman kepada prinsip-prinsip motivasi yang sebagaimana telah dikemukakan pada anggapan dasar, yakni sebagai berikut:

a. Gaji Yang Cukup

Setiap perusahaan atau instansi seharusnya dapat memberikan gaji yang cukup kepada karyawan atau karyawannya, cukup di sini jumlah yang mampu dibayarkan tanpa

menimbulkan kerugian bagi organisasi atau instansi tersebut.

Gaji adalah imbalan balas jasa atau penghargaan atas hasil kerja seseorang berupa uang. Pada dasarnya setiap gaji yang diterima karyawan tersebut beserta keluarganya, sehingga dengan demikian karyawan tersebut dapat mencurakan perhatiannya kepada pelaksanaan tugas yang dipercayakan kepadanya tanpa dibebani masalah gaji yang belum mencukupi.

Pemberian gaji yang cukup terhadap para karyawan adalah suatu cara agar para karyawan bisa hidup layak dan adil. Pengertian cukup disini adalah relatif sifatnya, sebab semua itu bergantung pada situasi dan kondisi serta tujuan yang ingin dicapai oleh suatu organisasi, baik itu organisasi pemerintah maupun organisasi swasta.

Setiap pemberian gaji atau upah terhadap para karyawan telah diatur dalam peraturan pemerintah, yang sudah diatur dalam peraturan pemerintah berdasarkan kebijaksanaan penggajian karyawan negeri sipil. Dalam hal ini setiap karyawan akan menerima gaji sesuai dengan pangkat, golongan, ruang dan masa kerja. Perbedaan pangkat, golongan, ruang dan masa kerja disebabkan oleh tingkat pendidikan karyawan, sehingga hal ini akan mempengaruhi besar kecilnya gaji yang akan diterima.

Selain tingkat pendidikan, masa kerja para karyawan juga ikut mempengaruhi besar kecilnya gaji yang diterima. Karyawan yang mempunyai masa kerja cukup lama akan menerima gaji yang lebih besar dibandingkan dengan karyawan yang masa kerjanya belum lama. Disamping tingkat pendidikan dan masa kerja ada faktor lain yang turut menentukan tingkat penghasilan yaitu jabatan

struktural yang dimiliki para karyawan, karena dalam jabatan tersebut akan terkait tunjangan jabatan.

b. Kebutuhan Rohani

Selain besarnya upah atau gaji yang harus diperhatikan, maka untuk mendapatkan hasil langsung dapat pula diterapkan dengan cara pemenuhan kebutuhan rohani.

Pemenuhan kebutuhan rohani merupakan salah satu alat untuk memberi semangat atau dorongan bagi para karyawan dalam bekerja. Dimana dengan dipenuhinya kebutuhan ini diharapkan para karyawan dapat mempertebal keimanan dan mendapatkan kesegaran rohani, sehingga para karyawan dapat menjalankan tugas dengan penuh rasa tanggung jawab, jujur serta dapat menghindarkan terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang pada akhirnya dapat merugikan diri sendiri, organisasi dan negara.

c. Kebutuhan Suasana Santai

Suasana yang rutin sering kali menimbulkan suatu kebosanan dan ketegangan bagi para karyawan. Untuk menghindari hal-hal yang seperti itu, maka perlu sekali menciptakan suasana yang santai. Hal ini bisa dilakukan dengan mengadakan rekreasi secara bersama, mengadakan pertandingan olah raga dan lain sebagainya, sehingga hal ini akan meningkatkan kegairahan para karyawan untuk bekerja.

d. Harga Diri

Memperhatikan rasa harga diri ini tidak kalah pentingnya dengan memberi insentif, sebab rasa harga diri berhubungan langsung dengan faktor manusianya, mungkin saja seseorang

dengan gaji yang cukup tinggi atau cukup layak tetapi merasa tidak dihargai, maka hal ini akan mengakibatkan karyawan atau orang tersebut tidak mempunyai semangat dalam bekerja ataupun disiplin dalam bekerja. Untuk dapat meningkatkan rasa harga diri para karyawan, dapat dilakukan dengan jalan memberikan penghargaan. Dalam kenyataan yang sekarang penulis amati, hendaknya harga diri para karyawan mendapatkan perhatian dari pimpinan, terutama bagi karyawan yang berprestasi, sehingga adanya hubungan yang baik antara para karyawan atau bawahan dengan pimpinannya, dan antara para karyawan yang satu dengan karyawan yang lain.

Demikian pula apabila ada karyawan yang membuat kesalahan di dalam melakukan pekerjaannya, maka karyawan tersebut di panggil untuk diberikan pengarahan atas kesalahan yang dilakukan oleh karyawan tersebut secara empat mata, hal ini untuk memberi rasa harga diri karyawan tersebut. Sebaliknya bila karyawan melakukan pekerjaan secara memuaskan, maka pimpinan selalu memuji pekerjaannya, sehingga hal ini memberikan perasaan bangga bagi karyawan tersebut dan dapat memotivasi atau memberi dorongan terhadap para karyawan lainnya.

e. Tempatkan Karyawan Pada Posisi Yang Tepat

Menempatkan para karyawan pada posisi yang tepat dapat menyebabkan jalannya pekerjaan menjadi lancar dan maksimal. Namun sebaliknya jika penempatan karyawan kurang sesuai dengan bakat dan kemampuannya menyebabkan jalannya pekerjaan menjadi kurang lancar dan tidak dapat memperoleh hasil yang maksimal.

Dengan demikian pimpinan harus mampu mengadakan pengamatan terus-menerus sehingga akan mengetahui tempat-tempat mana yang paling tepat untuk setiap karyawan. Dan kalau perlu pemindahan dari satu tempat ke tempat lain agar dapat menempatkan para karyawan pada tempat yang lebih tepat.

Melihat arti pentingnya penempatan para karyawan pada tempat yang tepat dalam arti sesuai dengan bakat dan kemampuan atau keterampilan yang dimiliki oleh para karyawan penting sekali bagi pemimpin untuk melaksanakannya, karena hal ini secara langsung akan berdampak positif terhadap keberhasilan dalam pencapaian tujuan organisasi secara lebih efektif dan efisien.

f. Memberikan Kesempatan Kepada Karyawan Untuk Maju

Pada dasarnya setiap manusia menginginkan dirinya lebih maju dari yang lainnya. Hal ini harus selalu mendapatkan perhatian dari pimpinan dimana para karyawan itu bekerja.

Diberikannya dorongan atau motivasi untuk maju dalam mengembangkan kemampuan dan karir, akan dapat mengoptimalkan pelaksanaan tugas karyawan suatu perusahaan sehingga dapat menambah serta memperluas wawasan.

Memberikan kesempatan untuk maju kepada para karyawan dapat ditempuh dengan cara memberikan kesempatan pada para karyawan untuk menambah pengetahuan, keterampilan sesuai dengan bidangnya masing-masing, misalnya dengan memberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan latihan penataran, rapat, kenaikan pangkat dan jabatan, dan lain sebagainya.

g. Perasaan Aman Menghadapi Masa Depan

Seorang karyawan atau bawahan, akan melaksanakan tugasnya dengan maksimal apabila mereka mempunyai rasa aman terhadap masa depannya. Oleh karena itu, untuk dapat menimbulkan rasa aman para karyawannya di masa depan, maka instansi diman karyawan perlu memberikan pensiun kepada para karyawannya.

Adanya program pensiun, diharapkan sudah merupakan jaminan yang cukup untuk menimbulkan rasa aman dan memberikan ketenangan di masa depan, dan akhirnya dalam melaksanakan tugas dapat maksimal, sehingga tujuan dari organisasi dapat tercapai.

h. Usahakan Karyawan Mempunyai Loyalitas

Pelaksanaan prinsip ini dilaksanakan dengan cara pimpinan selalu memberikan dorongan atau semangat kepada para karyawannya untuk selalu memupuk jiwa kebersamaan dalam usaha mencapai tujuan organisasi yang telah di tentukan sebelumnya. Oleh karena itu seorang karyawan harus memiliki suatu loyalitas yang tinggi terhadap organisasi dimana ia berada, sehingga karyawan tersebut akan memberikan segala kemampuan yang ia miliki untuk kemajuan organisasi dimana ia berada.

i. Karyawan Perlu Diajak Berunding

Di dalam suatu organisasi karyawan, sebaiknya di ikut sertakan sesuai dengan kemampuan dan tugasnya dalam membuat suatu rencana. Dengan mengikut sertakan para karyawannya, maka perasaan

bertanggung jawab akan timbul, sehingga para karyawan dalam melaksanakan kebijaksanaan baru tersebut akan lebih baik dan optimal.

Namun hal ini tidak berarti dalam merundingkan atau memusyawarakan sesuatu, semua karyawan atau bawahan harus di ajak berunding, karyawan atau bawahan yang di ajak berunding, adalah karyawan atau bawahan yang mempunyai kaitan dengan masalah yang akan dilaksanakan. Jika tidak mengikutsertakan karyawan atau bawahan dalam merundingkan masalah, pengambilan keputusan maupun dalam kegiatan-kegiatan lainnya yang relatif penting dan masih menyangkut bidang kerjanya, maka selain menyebabkan para karyawan kurang mempunyai tanggung jawab, kemungkinan hal-hal yang direncanakan kurang berhasil dan sulit dilaksanakan.

j. Pemberian Insentif Yang Terarah

Selain besarnya upah atau gaji yang harus diperhatikan, maka untuk mendapatkan hasil langsung dapat pula diterapkan sistem-sistem insentif. Pemberian insentif merupakan faktor pendorong yang membuat para karyawan dapat lebih giat lagi dalam bekerja, sehingga tercipta semangat karyawan.

Pemberian insentif bukan berarti pemberian gaji rutin setiap bulan, melainkan suatu upaya untuk merangsang atau mendorong untuk menunjang semangat kerja para karyawan agar cenderung lebih meningkat. Karena dengan adanya pemberian intensif, penghasilan tambahan akan diterima para karyawan yang akhirnya dapat merangsang untuk bersemangat dalam melaksanakan tugasnya, dan dapat

memberikan prestasi-prestasi kerja sesuai dengan yang telah ditetapkan.

k. Kebutuhan Akan Fasilitas

Setiap organisasi dimana para karyawan melaksanakan tugasnya, hendaknya menyediakan fasilitas yang memadai dan menyenangkan bagi para karyawannya, dalam arti bahwa lingkungan tempat bekerja para karyawan harus mendapat perhatian yang khusus dan sesuai terutama mengenai aspek-aspek sebagai berikut: 1) penataan alat-alat kerja yang rapi dan sesuai pada tempatnya, 2) dekorasi, 3) adanya ventilasi udara, 4) pencahayaan yang cukup, 5) terjaga kebersihan dan keindahan ruangan kerja.

Tersedianya aspek-aspek tersebut, akan dapat menunjang kelancaran kerja para karyawan, produktifitas karyawan dan tugas pengawasan pekerjaan dapat dilaksanakan secara maksimal.

3.3. Usaha-usaha Menanggulangi Hambatan Dalam Pemberian Motivasi

Besar atau kecil suatu masalah, tetap perlu mendapat perhatian. Karena jika hal ini dibiarkan, disamping akan menjadi penghambat dalam pelaksanaan tugasnya juga akan berpengaruh pada pencapaian tujuan organisasi sebagaimana yang telah ditentukan sebelumnya. Namun yang harus tetap disadari agar masalah tersebut dapat diatasi dengan baik harus terlebih dahulu dianalisa sebab-sebab timbulnya masalah tersebut secara seksama, serta akibat-akibat yang mungkin terjadi dari hasil pemecahan atau penyelesaian masalahnya. Karena kesalahan didalam memahami dan mengatasi masalah akan berakibat kurang baik bagi organisasi yang bersangkutan.

Hambatan-hambatan itu pada akhirnya mengakibatkan terganggunya produktivitas kerja karyawan, sehingga ada beberapa bidang pekerjaan yang kurang dapat diselesaikan dengan baik.

Adapun usaha-usaha untuk menanggulangi hambatan-hambatan tersebut adalah :

1. Mencari Sumber Dana Tambahan Untuk Insentif Para Karyawan

Terhambatnya pemberian insentif akan menghambat upaya perusahaan dalam mengoptimalkan pelaksanaan tugas dan kelancaran kerja para karyawan, dalam arti proses pelaksanaan kerja karyawan banyak menemui hambatan dan akan mengakibatkan tujuan-tujuan organisasi tidak dapat terwujud secara efektif dan ekonomis sebagaimana yang diharapkan, akan tetapi justru akan timbul kerugian yang akan diderita oleh organisasi.

Adapun upaya-upaya yang dapat dilaksanakan oleh perusahaan dalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut adalah : a) mencari dana tambahan untuk memberikan insentif kepada para karyawan walaupun dilakukan tidak secara rutin, dan besarnya bervariasi tergantung dari dana yang diperolehnya, b) menghemat dana yang ada agar tidak terjadi pemborosan dalam pengeluaran pembiayaan kegiatan kantor, dengan demikian adanya dana sisa pengeluaran yang dapat diberikan kepada para karyawan sesuai dengan pangkat atau golongannya, dan dalam hal ini para karyawan akan terasa puas dan tidak akan menimbulkan konflik diantara sesama pegawai.

Sedangkan untuk pemberian insentif atau tunjangan bagi para karyawan yang tidak menerima, pimpinan dapat senantiasa dapat mengalihkan pandangan kepada pemberian motivasi yaitu berupa perhatian khusus antara lain :a) para karyawan memperoleh pengakuan untuk pekerjaan yang berhasil serta diberikan penghargaan atau pujian, b) loyalitas karyawan diperhatikan oleh pimpinan.

2. Memberi Kesempatan Kepada Para Karyawan Untuk Menyampaikan Gagasan-gagasannya

Banyaknya pengetahuan-pengetahuan dan kelebihan-kelebihan yang dimiliki oleh unsur pimpinan dibandingkan dengan mereka yang dipimpinnya, sehingga ada kecenderungan unsur pimpinan kurang memberikan kesempatan kepada para karyawannya didalam setiap mengambil keputusan, atau dalam setiap penyelesaian permasalahan. Hal ini dikarenakan tidak semua karyawan berpendidikan tinggi para karyawan yang berpendidikan rendah kurang mendapatkan kesempatan, dikarenakan apabila setiap permasalahan atau setiap pengambilan keputusan dilakukan oleh para karyawan yang berpendidikannya memenuhi syarat, dan mempunyai wawasan lebih, akan mendapatkan hasil yang jauh lebih baik. Dan sebaliknya, kurang memberikan kesempatan kepada para karyawan yang berpendidikan rendah dan tidak mempunyai keterampilan dan keahlian lainnya.

Memberikan kesempatan kepada para karyawan dalam menyelesaikan permasalahan, atau

dalam pengambilan keputusan sangat penting sekali bagi keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan.

Adapun upaya yang dapat dilakukan adalah bahwa pimpinan sebaiknya bersikap terbuka dengan para karyawannya dan para karyawan hendaknya diberikan hak dan kesempatan yang sama untuk mengemukakan ide-ide atau saran-sarannya dalam menyelesaikan permasalahan, menentukan keputusan atau kebijaksanaan, dengan demikian para karyawan akan lebih giat dalam melaksanakan tugas-tugasnya serta bertanggungjawab, sehingga akan timbul rasa memiliki terhadap organisasi, dengan begitu tujuan organisasi yang telah ditetapkan akan dapat terwujud.

4. PENUTUP

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang sangat erat antara motivasi dan peningkatan produktivitas kerja karyawan dalam suatu perusahaan. Pelaksanaan motivasi akan dapat berjalan dengan baik dengan cara pemberian gaji yang cukup, pemberian kesempatan untuk maju, perhatian pada lingkungan tempat bekerja, jaminan rasa aman di masa depan dan tersedianya tempat untuk beribadah. Motivasi dalam pelaksanaannya berhubungan erat dengan perilaku manusia, untuk itu pemimpin harus paham mengenai persepsi, sikap, kepribadian dan proses belajar dari karyawannya.

Dengan memahami kepribadian karyawannya, maka unsur pimpinan dapat dan mampu menggerakkan karyawannya untuk melaksanakan segala kegiatan yang telah ditetapkan organisasi. Hal ini semua akan terjadi

karena adanya *actuating* yang kuat sebagai pendorong dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan.

Selain itu kebijakan dari seorang pimpinan sangat mempengaruhi upaya pengoptimalan pelaksanaan tugas dari para karyawannya. Oleh sebab itu seorang pimpinan harus secara terus menerus melakukan pendekatan, dengan cara membicarakan tugas dan masalah-masalah pekerjaan pada para karyawan dengan cara meningkatkan kesejahteraan karyawan, misalnya pemberian insentif agar karyawan dapat memusatkan pemikirannya pada pekerjaan dan keluarganya. Dengan demikian, pemberian motivasi dan peningkatan produktivitas kerja karyawan dalam pelaksanaannya saling berkaitan dan mendukung satu dengan yang lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar A.A. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Jakarta : Rosda Karya.
- Budiarto, Eko. 2001. *Biostatistika Umum*. Jakarta : EGC
- Dharma, Agus. 1995. *Organisasi : Perilaku, Struktur Dan Proses*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Gomes, F Cardoso. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Andi. Yogyakarta
- Handyaningrat, Soewarno. 1999. *Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta : Gunung Agung.
- Handoko, T. Hani. 2003. *Manajemen Edisi 2*. Yogyakarta : BPFE.
- Hasibuan Malayu S.P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Suatu Pendekatan Teori dan Praktek*. Yogyakarta : BPFE.
- Indrawajaya, Adam. 1986. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Kartawinata. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Manullang, M. 2004. *Dasar-dasar Manajemen*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Moenir, A.S. 2001. *Pendekatan Manusiawi Dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*. Jakarta : PT. Gunung Agung
- Nawawi, H. Hadari. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Nazir, Moh. 1999. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Ndraha, Taliziduhu. 2000. *Pengantar Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nitisemito Alex S. 1988. *Manajemen Personalia (Manajemen Sumber Daya Manusia)*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Notoadmodjo. Soekidjo. 2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Panggabean, Mutiara S. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Reksohadiprojo, Sukanto. 2000. *Dasar-dasar Manajemen*. Yogyakarta : BPFE.
- Sarwoto. 2000. *Dasar-dasar Organisasi*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Sastrohadiwiryo, B. Siswanto. 2003. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administratif dan Operasional*. Jakarta : Bumi Aksara.

- Saydam, Gouzali. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Human Resources Management. Jilid 2. Jakarta : PT. Gunung Agung.
- Siagian, Sondang P. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Silalahi, Ulber. 2002. *Pemahaman Praktis Asas-asas Manajemen*. Jakarta : CV. Mandar Maju.
- Sukmalana, Soelaiman, 2007. *Manajemen Kinerja, Langkah-langkah Untuk Membangun, Mengendalikan dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta : Intermedia Personalia Utama.
- Umar, Husein. 2005. *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.