

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan merupakan sebuah organisasi yang bergerak dalam bidang bisnis baik jasa maupun barang, dimana organisasi ini berorientasi pada keuntungan yang diperoleh. Semakin berkembang suatu perusahaan maka keuntungan yang diperoleh semakin besar. Sehingga peran sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan sangat penting yang dalam hal ini disebut dengan karyawan (tenaga kerja atau pegawai). Kinerja yang dihasilkan karyawan menentukan perkembangan suatu perusahaan. Untuk itulah kinerja dari setiap individu sangat dibutuhkan dalam pengembangan perusahaan. Motivasi akan memberikan inspirasi, dorongan, semangat kerja bagi karyawan sehingga terjalin hubungan kerja yang baik antara karyawan dan pimpinan sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara maksimal.

Organisasi perusahaan dalam mengelola secara efektif sumber daya manusia yang di miliki. Hal tersebut menuntut perusahaan memberikan motivasi yang sesuai dengan tujuan untuk membangkitkan semangat karyawan dalam lingkungan kerja demi tercapainya tujuan bersama yang telah ditetapkan. Motivasi menurut Nawawi (1996:351) adalah suatu kondisi yang mendorong seseorang melakukan suatu perbuatan atau melakukan kegiatan secara sadar.

Berdasarkan jurnal yang ditulis oleh Dhorifi Zumar (2006), BTN Syariah memiliki keinginan yang sama dengan Bank syariah lain dalam meningkatkan pelayanan bagi nasabahnya. Setelah lima tahun menjalankan bisnisnya dengan prinsip syariah, BTN Syariah terus berekspansi dan memperbaiki kualitas pelayanannya. Berdasarkan riset MarkPlus Insight, BTN Syariah mengantongi nilai 72,6%. Bank syariah yang rencananya baru di-spin-off dua tahun lagi ini menjalankan fungsi intermediasi dengan menghimpun dana masyarakat melalui produk-produk giro, tabungan, deposito, dan menyalurkan kembali ke sektor riil melalui berbagai produk. Hingga Agustus 2010, total aset BTN Syariah mencapai Rp2,6 triliun. Untuk mempertahankan loyalitas para penabungnya, BTN Syariah berencana menambah 11 kantor cabang pembantu (KCP) sehingga menjadi 20 KCP sampai dengan akhir tahun.

Berbagai penghargaan yang telah diterima oleh BTN syariah diantaranya Banking Quality Awards 2005 " *The Best Customer Service and Teller 1st Rank* " pada tahun 2005, Islamic Finance Quality Award & Islamic Financial Award 2006 " Unit Usaha Syariah Terbaik Kelompok Aset >100 Milyar Rupiah Peringkat 2 ", Islamic Finance Quality Award & Islamic Financial Award 2006 " *Most Growing Earning Asset Marketing* " , " Unit Usaha Syariah Kelompok Aset >100 Milyar Rupiah " pada tahun 2006, Syariah Acceleration Award 2007 " *Best Outlet Productivity* " pada tahun 2007, Islamic Finance Award & Cup 2008 " *The Best Sharia Division Asset \geq Rp. 500 M 2nd Rank* " pada tahun 2008.

Motivasi dipengaruhi oleh harapan individu bahwa pada tingkat usaha tertentu akan menghasilkan tujuan prestasi yang dimaksudkan.

Motivasi juga dipengaruhi oleh peluang yang didasarkan oleh karyawan untuk mendapatkan berbagai hasil sebagai akibat dari tercapainya tujuan prestasinya. Akhirnya individu akan termotivasi sampai pada tingkat hasil yang diterima.

Adapun yang dilakukan oleh seorang manajer dalam menggerakkan bawahan untuk mencapai tujuan yang pada akhirnya harus dapat memberikan kepuasan kepada karyawan. Kepuasan itu sendiri dapat terwujud apabila kebutuhan yang ada pada diri setiap karyawan dapat terpenuhi, sehingga dapat dikatakan bahwa tinggi rendahnya motivasi kerja karyawan dapat dipengaruhi oleh seberapa jauh pemenuhan kebutuhan dari masing-masing karyawan. Pemenuhan kebutuhan karyawan adalah faktor yang penting untuk menciptakan dorongan atau motivasi terhadap karyawan untuk melaksanakan pekerjaan dengan baik, serta meningkatkan kinerja kerjanya, yang pada akhirnya tujuan organisasi dapat tercapai.

Menurut Herzberg (Hasibuan, 2002 : 157) orang menginginkan dua macam faktor kebutuhan yaitu : pertama, kebutuhan dalam melakukan pekerjaan". Faktor motivasi ini berhubungan dengan penghargaan terhadap pribadi yang secara langsung berkaitan dengan pekerjaan, misalnya kursi yang empuk, ruangan yang nyaman, penempatan yang tepat dan lain sebagainya. Kedua, faktor motivasi (*maintenance factor*) yaitu berhubungan hakikat manusia yang ingin memperoleh ketentraman dan kesehatan badaniah. Kedua, faktor motivasi (*motivation factor*) yaitu: faktor yang menyangkut kebutuhan psikologis

seseorang yaitu perasaan sempurna dalam melakukan pekerjaan”. Faktor motivasi ini berhubungan dengan penghargaan terhadap pribadi yang secara langsung berkaitan dengan pekerjaan, misalnya kursi yang empuk, ruangan yang nyaman, penempatan yang tepat dan lain sebagainya.

Teori Herzberg ini melihat ada dua faktor yang mendorong karyawan termotivasi yaitu faktor *intrinsik* yaitu daya dorong yang timbul dari dalam diri masing-masing orang, dan faktor *ekstrinsik* yaitu daya dorong yang datang dari luar diri seseorang, terutama dari organisasi tempatnya bekerja. Jadi karyawan yang terdorong secara intrinsik akan menyenangi pekerjaan yang memungkinkannya menggunakan kreativitas dan inovasinya, bekerja dengan tingkat otonomi yang tinggi dan tidak perlu diawasi dengan ketat. Kepuasan disini tidak terutama dikaitkan dengan perolehan hal-hal yang bersifat materi. Sebaliknya, mereka yang lebih terdorong oleh faktor-faktor *ekstrinsik* cenderung melihat kepada apa yang diberikan oleh organisasi kepada mereka dan kinerjanya diarahkan kepada perolehan hal-hal yang diinginkannya dari organisasi (Sondang, 2002 : 107).

Menurut Herzberg faktor *hygienis/extrinsic factor* tidak akan mendorong minat para pegawai untuk berforma baik, akan tetapi jika faktor-faktor ini dianggap tidak dapat memuaskan dalam berbagai hal seperti gaji tidak memadai, kondisi kerja tidak menyenangkan, faktor-faktor itu dapat menjadi sumber ketidakpuasan potensial (Cushway & Lodge, 1995 : 139). Sedangkan faktor *motivation* atau *intrinsic factor*

merupakan faktor yang mendorong semangat guna mencapai kinerja yang lebih tinggi. Jadi pemuasan terhadap kebutuhan tingkat tinggi (faktor motivasi) lebih memungkinkan seseorang untuk berforma tinggi dari pada pemuasan kebutuhan lebih rendah (*hygienis*) Leidecker & Hall (dalam Timpe, 1999 : 13).

Adapun yang merupakan faktor motivasi menurut Herzberg (Hasibuan 2002:108) adalah : pekerjaan itu sendiri (*the work it self*), prestasi (*achievement*), pengembangan (*advancement*), pengakuan (*ricognition*), tanggung jawab (*responsible*). Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai kinerja secara maksimal (Mangkunegara, 2000:68).

Perbaikan sumber daya manusia ini merupakan langkah pertama yang harus dilakukan dalam menghadapi tantangan dalam persaingan di dunia bisnis, hal ini dikarenakan karyawan merupakan dasar dari suatu organisasi. Karyawan merupakan penggerak kelangsungan hidup organisasi. Tanpa adanya peran serta dan loyalitas dari karyawan maka tidak akan tercapai tujuan organisasi tersebut. Namun pemberian beban pekerjaan kepada karyawan hendaknya disesuaikan dengan kemampuan, sebab pemberian beban pekerjaan yang tidak sesuai dengan kemampuan karyawan akan sangat rentan untuk membuat karyawan merasa kesulitan, hal ini akan membuat pegawai merasa down motivasinya. Selain itu,

pembebanan tugas yang sesuai dengan kemampuan karyawan akan meningkatkan prestasi kerjanya dan memudahkan perusahaan dalam mencapai tujuan. Adapun kurangnya motivasi tersebut bukan karena gaji, upah ataupun tunjangan yang membuat para karyawan merasa kurangnya motivasi tersebut melainkan tidak sesuainya pemberian beban pekerjaan terhadap kemampuan para karyawan. Maka dari itu para karyawan merasa motivasi terhadap karyawan tersebut sangatlah kurang.

Tujuan organisasi dalam memotivasi pegawainya adalah untuk membangkitkan lagi kedisiplinan, semangat kerja, dan kinerja pegawainya supaya lebih baik dan terus termotivasi dalam menyelesaikan pekerjaannya. Tidak lain halnya dengan para pegawai BTN Syariah Malang memiliki cara tersendiri dalam memotivasi pegawainya. Berbagai macam motivasi yang dilakukan BTN Syariah Malang, baik motivasi yang datang dari luar diri seseorang maupun motivasi intrinsik. Hal ini dilakukan oleh Bank BTN Syariah Malang yang semata-mata ingin meningkatkan kinerja karyawannya.

Tenaga Kerja manusia merupakan sumber daya yang sangat berperan penting bagi suatu instansi, baik instansi swasta maupun instansi pemerintah untuk menjalankan kinerja dengan baik, guna mencapai tujuan suatu instansi. Oleh sebab itu memotivasi para pegawai sangat dibutuhkan, jika para tenaga kerja dalam posisi down saat bekerja, hal ini akan sangat mengoptimalkan kinerja pegawai sesuai dengan tugas yang dibebankan. Kebutuhan organisasi untuk terus mengalami perubahan dan perbaikan

sangat diharapkan agar kualitas yang dimiliki bisa dipertanggungjawabkan. Tetapi dalam hal ini, tidak sedikit para pegawai yang melupakan kebesaran atau keagungan Allah SWT. Karena semua pekerjaan ataupun kegiatan yang dilakukan manusia semuanya akan dipertanggungjawabkan kepadaNya. Dalam hal ini setiap organisasi dituntut untuk lebih memperbaiki pengelolaan sumber daya manusia & kereligiusannya. agar lebih adatif dalam menghadapi persaingan dalam menghadapi persaingan dalam era sekarang ini.

Berdasarkan artikel ataupun jurnal yang ditulis oleh Muafi (2007), Terdapat banyak sekali motivasi yang diterapkan pada bank BTN Syariah Cabang Malang ini, baik motivasi yang datang dari luar diri seseorang maupun motivasi intrinsik. Hal ini diterapkan oleh Bank BTN Syariah agar para pegawainya mempunyai motivasi yang tinggi, yang nantinya akan berdampak baik pada kinerja seluruh pegawai Bank BTN Syariah. Dengan adanya motivasi intrinsik, pada bank BTN syariah seperti adanya pola prima dan 12 perilaku utama, roll play (latihan bergilir) dalam setiap harinya, adanya mystery shopping.

Terkait dengan motivasi intrinsik yang diterapkan pada bank BTN Syariah Cabang Malang banyak kegiatan yang telah menjadi suatu rutinitas yang dilaksanakan oleh para pegawai ataupun karyawan bank BTN syariah seluruh Indonesia, ada beberapa diantaranya yaitu: doa bersama, sholat dhuha, adanya siraman rohani, pengajian rutin tiap 1 bulan sekali. Berdasarkan penjelasan diatas, Bank BTN Syariah telah

menerapkan motivasi intrinsik yang membangun ibadah dan aqidah. Akan tetapi dengan adanya motivasi intrinsik, akan menghasilkan suatu output yang bersifat mu'amalah. Dan adanya Mu'amalah inilah yang menjadikan adanya suatu kerukunan antar karyawan .

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengetahui dan mempelajari motivasi intrinsik yang digunakan oleh bank BTN Syariah Malang dalam meningkatkan kinerja pegawainya. Sehingga penulis mengambil topik mengenai **Pengaruh Motivasi Intrinsik Terhadap Kinerja Karyawan (Study Kasus Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Cabang Syariah Malang).**



1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka rumusan permasalahan adalah sebagai berikut:

1. Apakah variabel motivasi intrinsik yang meliputi pengakuan (X1), tanggungjawab (X2), prestasi (X3), pekerjaan (X4) dan pengembangan (X5) berpengaruh secara simultan terhadap kinerja (Y) karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Cabang Syariah Malang?
2. Apakah variabel motivasi intrinsik yang meliputi pengakuan (X1), tanggungjawab (X2), prestasi (X3), pekerjaan (X4) dan pengembangan (X5) berpengaruh secara parsial terhadap kinerja (Y) karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Cabang Syariah Malang?
3. Diantara variabel motivasi intrinsik tersebut manakah yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan (Y) pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Cabang Syariah Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh faktor motivasi intrinsik yang meliputi pengakuan (X1), tanggungjawab (X2), prestasi (X3), pekerjaan (X4) dan pengembangan (X5) secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y) pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Cabang Syariah Malang

2. Untuk mengetahui pengaruh faktor motivasi intrinsik yang meliputi pengakuan (X1), tanggungjawab (X2), prestasi (X3), pekerjaan (X4) dan pengembangan (X5) secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y) pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Cabang Syariah Malang
3. Untuk mengetahui faktor motivasi intrinsik yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan (Y) pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Cabang Syariah Malang

1.4 Kegunaan Penelitian

- **Kegunaan akademis:** yaitu menambah khasanah pengetahuan dan dapat dijadikan acuan dalam penelitian dibidang pengembangan sumber daya manusia khususnya dalam kegiatan pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan.
- **Kegunaan praktis :** sebagai masukan dari para karyawan dalam rangka penyusunan kebijakan pembangunan Sumber Daya Manusia melalui pelaksanaan motivasi.
- **Bagi penulis :** Untuk menambah pengalaman serta pengetahuan khusus tentang cara penulisan skripsi yang baik dan sekaligus untuk melatih penulis agar dapat menetapkan suatu permasalahan serta mencari alternatif pemecahannya.

1.5 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan banyak teori-teori motivasi yang ada maka peneliti hanya membatasi pada masalah faktor motivasi teori Herzbeg yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Cabang Syariah Malang

