

MOTIVASI KERJA KARYAWAN (STUDI KASUS PT SUMBER ALFARIA TRIJAYA TBK - ALFAMART) CABANG PALEMBANG

S. Marlina, Z. Ismail, Heriyanto

Program Magister Manajemen
Universitas Bina Darma
Jl. A. Yani No. 12, Palembang 30624, Indonesia

Abstrak

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini data primer dan data sekunder diperoleh dari informan yang memberikan informasi yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti. Analisis data menggunakan analisis deskriptif untuk mengetahui motivasi kerja karyawan PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) Cabang Palembang. Hasil penelitian didapat dari wawancara langsung secara mendalam sebagai informan kunci dan informan tambahan yang memberikan informasi motivasi kerja karyawan secara akurat.

Kata kunci: *Motivasi Kerja Karyawan*

1 PENDAHULUAN

Pelayanan pelanggan sebagai segala bentuk aktivitas yang diberikan oleh suatu pihak yang lain atau pelanggan dengan tujuan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan. Pelayanan pelanggan adalah salah satu unsur terpenting dalam komunikasi pemasaran dengan tujuan memelihara dan meningkatkan hubungan psikologis antara produsen dan pelanggan serta memantau berbagai keluhan pelanggan.

Bertitik tolak dari pandangan di atas yang menyatakan motivasi mempunyai hubungan terhadap prestasi kerja karyawan khususnya dibidang pelayanan, maka peneliti tertarik untuk meneliti motivasi kerja karyawan.

PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) Cabang Palembang bergerak dibidang perdagangan dan distribusi (sektor minimarket) yang berusaha memberikan pelayanan terbaik sesuai motto belanja puas, harga pas maka PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) Cabang Palembang benar-benar memperhatikan kualitas kerja karyawannya.

Hasil observasi awal peneliti pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) Cabang Palembang, mulai dari pintu masuk PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) Cabang Palembang terdapat dua (2) orang satpam dan setiap tamu harus lapor terlebih dahulu untuk bertemu dengan karyawannya tetapi peneliti tidak menemukan sapaan dan senyuman ramah mulai dari satpam pintu masuk sampai resepsionis dan karyawan lain terhadap pelanggan atau konsumen sebagai tamu. Begitu pula karyawan dalam Mini Market Alfamart yang

terdiri dari kasir, pramuniaga, pengadaan barang atau gudang dan office boy atau office girl tidak memberikan sapaan atau senyuman ramah mulai dari pintu masuk Mini Market Alfamart sampai selesai berbelanja terhadap pelanggan atau konsumen.

Saat berbelanja pada Mini Market Alfamart terkadang harga yang tertera pada harga label di lemari besi atau rak-rak barang-barang yang dijual dengan harga saat kita membayar dikasir berbeda sehingga pelanggan atau konsumen protes bahkan marah dengan karyawan Mini Market Alfamart terutama pada kasir. Terdapat juga pelanggan atau konsumen saat berbelanja pada Mini Market Alfamart menemukan kemasan yang sudah rusak dengan tanggal kadaluarsa yang masih berlaku atau belum habis waktu kadaluarsanya tetapi saat dibuka di rumah barang tersebut sudah basi atau tidak layak untuk dipakai atau dimakan dan diminum.

Karyawan PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) Cabang Palembang khususnya Mini Market Alfamart kebanyakan merumpi saat bekerja dan kurang ramah dengan pelanggan atau konsumen saat berbelanja sehingga pelanggan atau konsumen terkadang kurang puas dengan pelayanan berbelanja pada Mini Market Alfamart tersebut. Hal ini tidak sesuai dengan motto PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) Cabang Palembang yaitu belanja puas, harga pas.

Maka PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) Cabang Palembang harus memperhatikan kinerja dari para karyawannya agar kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh karyawan tidak mengalami kemerosotan yaitu dengan cara memberikan motivasi kerja kepada karyawan agar dapat meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia di perusahaan. Dengan kualitas karyawan yang bagus akan meningkatkan prestasi kerja karyawan khususnya dibidang pelayanan terhadap pelanggan atau konsumen.

Dengan kualitas karyawan yang tinggi, PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) Cabang Palembang mengharapkan dapat meminimalisir kesalahan karyawan yang nantinya diharapkan dalam proses pelayanan konsumen dapat berjalan secara lancar dan memenuhi kepuasan pelanggan dalam berbelanja.

PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) Cabang Palembang dalam memberikan motivasi dan semangat kerja karyawannya dengan memberikan penghargaan dan bonus apabila karyawan tersebut dapat mencapai target perusahaan. Selain itu perusahaan juga melakukan pendekatan efektif pada motivasi di segala segi, bukan berarti karyawan dituntut untuk bekerja lebih keras. Pendekatan ini berupa rancangan pekerjaan baru, seperti pekerjaan kelompok atas pekerjaan yang harus dilaksanakan, keikutsertaan karyawan dalam memecahkan masalah, membuat rencana dan mengendalikan pelaksanaan tugas pribadi serta penetapan sasaran oleh karyawan pada setiap tingkatan. Ternyata pendekatan ini cukup berhasil dan dapat meningkatkan mutu karyawan. Usaha ini dilakukan untuk merangsang karyawan agar bekerja lebih keras dan meningkatkan prestasi kerja karyawan. (Hasil Wawancara dengan Kabag Personalia, tanggal 20 Februari 2013).

Dengan meningkatkan tata tertib, pelaksanaan kesehatan serta pengawasan yang lebih efektif kepada karyawan, maka motivasi karyawan diharapkan dapat meningkatkan prestasi kerja karyawan. Dengan adanya pelaksanaan pemberian motivasi yang lebih baik maka dapat merangsang para karyawan untuk bekerja lebih giat dalam meningkatkan prestasinya.

Maka peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul Motivasi Kerja Karyawan PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) Cabang Palembang.

Berdasarkan uraian dalam latar belakang yang dikemukakan di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kualitas Sumber Daya Manusia yang belum baik maka perlunya peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia yang berprestasi khususnya dibidang pelayanan.
2. Perlunya peningkatan motivasi kerja agar karyawan lebih baik lagi dalam menjalankan tugas. Dari uraian di atas maka dirumuskan masalah tentang Bagaimana motivasi kerja karyawan PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) Cabang Palembang.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui motivasi kerja karyawan PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) Cabang Palembang. Sedangkan manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Sebagai bahan informasi bagi pimpinan perusahaan dalam menentukan kebijaksanaan pemberian motivasi kepada karyawan secara tepat guna meningkatkan prestasi kerja karyawan pada masa yang akan datang.
2. Sebagai bahan pertimbangan khususnya untuk pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan upaya meningkatkan motivasi kerja karyawan.
3. Sebagai informasi dan wawasan dari lingkungan luar kampus, baik informasi yang positif maupun negatif. Dimana nantinya bisa memberikan sumbangan pemikiran guna menyelesaikan masalah yang diteliti.

2 METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif dengan melakukan pendekatan yang bersifat deskriptif untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena apa sesuai dengan fakta yang akurat dalam motivasi kerja karyawan PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) Cabang Palembang. Selanjutnya beberapa alasan jelas untuk menentukan metode kualitatif dalam penelitian ini adalah:

1. Permasalahan motivasi kerja karyawan PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) Cabang Palembang tidak dapat dilihat secara parsial dan dipecah dalam beberapa variabel karena merupakan satu kesatuan objek secara utuh (holistik) dimana setiap aspek yang ada didalamnya sebagai satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan.
2. Permasalahan motivasi kerja karyawan PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) Cabang Palembang cukup kompleks, menyangkut berbagai kepentingan, baik kepentingan umum maupun kepentingan bersama sehingga dalam mengungkapnya diperlukan penelitian secara mendalam atas realita fenomena sosial yang belum diketahui secara jelas.
3. Peneliti sendiri sebagai human instrument dalam penelitian kualitatif ini yang dapat menangkap makna dan mengungkap permasalahan secara lebih mendalam sehingga tidak mungkin data pada situasi sosial tersebut dijaring dengan metode penelitian kuantitatif dengan instrument seperti : test, kuesioner dan pedoman wawancara.

2.2 Informan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif ini tidak menggunakan istilah populasi tetapi oleh Spradley dinamakan social situation atau situasi sosial, Sugiyono (2012) yang terdiri atas tiga elemen, yaitu : tempat (*place*), pelaku (*actors*) dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis. Penelitian situasi sosial inilah peneliti dapat mengamati secara mendalam. Yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang memberikan informasi sesuai dengan status sosial atau jabatannya yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

2.3 Data yang Digunakan

Data yang digunakan dan yang dikumpulkan dalam penelitian ini berdasarkan fakta dan informasi yang menyangkut motivasi kerja karyawan khususnya dalam bidang pelayanan. Data tersebut akan menjadi batasan dalam pengembangan materi dan pengamatan pada saat melakukan wawancara dengan informan penelitian yang berhubungan dengan motivasi kerja karyawan khususnya dalam pelayanan. Data yang digunakan, yaitu:

1. Data primer adalah data yang diperoleh melalui pengamatan dan wawancara yang menghasilkan data serta informasi yang berhubungan dengan objek permasalahan yang diteliti.
2. Data sekunder adalah data tertulis yang diperoleh dari berbagai dokumen, jurnal, arsip, data statistik, peta, struktur organisasi dan lain-lain yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

2.4 Teknik Pengumpulan dan Analisis Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

1. Observasi (*observation*).
2. Wawancara mendalam (*in depth interview*).
3. Dokumentasi.

Untuk melihat motivasi kerja karyawan maka analisis yang digunakan ialah analisis deskriptif terutama untuk variabel yang bersifat kualitatif. Analisis deskriptif atau kualitatif ini digunakan untuk menggali perilaku faktor penyebab. Analisis data dilakukan sebelum peneliti memasuki lapangan yang bersifat sementara. Analisis dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan atau data sekunder yang digunakan untuk menentukan fokus penelitian serta akan berkembang setelah peneliti masuk dan selama di lapangan.

2.5 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrument atau alat penelitian adalah peneliti sendiri (*human instrument*) dan dibantu instrument tambahan, seperti ballpoint, pensil, kertas, buku dan lain-lain. Instrumen tambahan ini untuk membantu peneliti mencatat dan mengumpulkan data dari hasil wawancara, observasi dan menelaah terhadap dokumentasi yang tersedia.

Aktivitas peneliti dalam instrumen penelitian ini melalui wawancara, mengidentifikasi, merekam dan menafsirkan atau menarik kesimpulan dari data yang menyangkut motivasi kerja karyawan PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) Cabang Palembang.

3 HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti memperoleh data melalui wawancara mendalam dengan informan kunci dan informan tambahan yang memberikan informasi tentang motivasi kerja karyawan yang tinggi pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) Cabang Palembang. Peneliti juga melakukan pengamatan langsung ke lapangan tempat para karyawan bekerja sesuai dengan bidang / departemen masing-masing.

Disini peneliti melalui pengamatan langsung ke lapangan kerja karyawan masih menemukan ketidaksesuaian antara informasi yang diberikan informan dengan kenyataan dilapangan. Karena dimulai dari karyawan atau crew yang tidak menegur sapa dengan senyuman ramah dan cuek saat tamu / pelanggan yang datang ke PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) Cabang Palembang membuat tamu / pelanggan kurang nyaman dan kebingungan pada perusahaan tersebut karena tamu / pelanggan sehabis mengisi buku tamu yang ada dimeja resepsionis disuruh duduk menunggu lama tetapi karyawan yang dituju tidak segera diberitahu oleh pihak resepsionis sehingga tamu / pelanggan yang datang tersebut menelpon sendiri karyawan yang akan ditemui dengan memakai handphone tamu / pelanggan itu sendiri. Saat peneliti juga terjun ke lapangan Alfamart Minimarket masih juga menemukan hal yang sama dan sikap yang tidak sopan sampai dengan harga yang berbeda serta ketidaknyamanan pelanggan / konsumen dalam berbelanja karena peneliti juga mewawancarai langsung pelanggan / konsumen yang datang berbelanja saat melakukan penelitian tersebut. Kualitas pelayanan PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) Cabang Palembang masih belum baik.

Menurut Parasuraman dalam Nasution (2004) mengatakan bahwa konsumen dalam melakukan penilaian terhadap kualitas jasa / pelayanan ada lima dimensi yang perlu diperhatikan:

1. *Tangible*, yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi,
2. *Emphaty*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan / konsumen,
3. *Responsiveness*, yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan / konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap,
4. *Reliability*, yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, kehandalan dan memuaskan, dan
5. *Assurance*, yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf (bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan).

Pihak informan memberikan solusi serta sanksi yang dikeluarkan oleh PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) Cabang Palembang atas kesalahan / kelalaian karyawan. Contoh : bila karyawan tidak menyapa / menegur sapa dengan ucapan salam dan senyuman ramah terhadap pelanggan / tamu maka pihak perusahaan memberikan satu kilogram gula pasir merk Alfamart sendiri serta pihak manajemen memberikan sanksi teguran kepada karyawan tersebut secara lisan dahulu, namun bila kesalahan itu terulang kembali dan sudah diberi

teguran lisan sebanyak tiga kali tetapi teguran lisan tersebut tidak diindahkan maka karyawan itu diberi surat peringatan sesuai prosedur perusahaan yang berlaku.

Selain data primer, peneliti juga didukung data sekunder berupa dokumen dan arsip mengenai tugas-tugas pokok masing-masing karyawan sesuai struktur organisasi PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) Cabang Palembang. Selama karyawan / crew bekerja pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) Cabang Palembang ini cukup merasa nyaman dan kurang aman dalam bekerja karena setiap ada rapat dikantor cabang maka crew Alfamart Minimarket yang ada di seluruh cabang diajak atau dapat mengikuti rapat tersebut untuk mengeluarkan / memberikan pendapatnya masing-masing sesuai bidang dan kebutuhan sehingga karyawan / crew merasa memiliki perusahaan tersebut.

Bila dikaitkan informan kunci dan informan tambahan dengan teori yang dipelajari maka didapat kebutuhan yang akan dicoba dipuaskan oleh seseorang dan hal-hal yang menyebabkan karyawan / crew tersebut melakukan sesuatu demi meningkatkan jenjang karir dan mendapatkan bonus perusahaan. Dalam hal ini kebutuhan yang kuat adalah kebutuhan akan prestasi kerja yang mendorong bekerja lebih giat dan berkualitas serta bertanggung jawab untuk menyelesaikan pekerjaannya yang sulit sekalipun tepat pada waktunya. Informasi yang diberikan oleh beberapa informan kunci PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) Cabang Palembang dapat menebak kebutuhan para karyawan atau crew dengan mengamati perilaku-perilaku karyawan tersebut sehingga karyawan mau bertindak atau melakukan pekerjaan sesuai dengan keinginan manajer masing-masing.

Hasil penelitian dilapangan menerangkan karyawan PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) Cabang Palembang memberikan kualitas layanan karena motivasi atau dorongan dari luar (faktor intrinsik). Sehingga hasil rekomendasi dari diskusi wawancara karyawan dalam Focus Group Discussion yang menganut Key Performance Indicator yang membahas tentang pengembangan KPI secara efektif berdasarkan tugas yang telah menjadi tanggung jawab karyawan. Beberapa komponen KPI yang dilakukan dalam perubahan kinerja karyawan, yaitu:

1. Seleksi dan rekrutmen karyawan baru harus mempertimbangkan motivasi intrinsik dengan mempertimbangkan kualitas dan kecerdasan emosional (hati) dalam memberikan kualitas layanan,
2. Indikator pelayanan yang akan dinilai adalah: a) *Emphaty*, dimana karyawan merasa lebih nyaman saat berinteraksi sehingga tercipta kenyamanan akan menumbuhkan hubungan komunikasi yang baik dan bisa menumbuhkan rasa cinta terhadap perusahaan serta merasa memiliki dan memahami kebutuhan pelanggan / konsumen, dan b) *Responsiveness*, dimana karyawan memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan / konsumen perlu dibangun agar motivasi karyawan dalam bekerja tidak hanya untuk kepentingan pribadi tetapi juga untuk manfaat kehidupan masyarakat, serta item Budaya organisasi yang menunjukkan sikap / perilaku karyawan dalam melayani kebutuhan dan kenyamanan pelanggan / konsumen dengan pelayanan yang prima sehingga upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kualitas kerja karyawan dapat tercapai dengan baik sesuai visi, misi dan tujuan perusahaan.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan yang cenderung memiliki prestasi kinerja pada pekerjaan ini menyatakan bahwa secara pribadi diakui oleh karyawan, yaitu:

1. Karyawan dalam hal menyelesaikan pekerjaan serta kualitas kerja yang dihasilkan sudah sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Kemampuan yang dimiliki karyawan tersebut dapat mendorong perusahaan untuk lebih maju dan berkembang. Dalam hal ini informasi didapat dari pihak informan dan data sekunder yang mendukung,
2. Karyawan telah memiliki pengalaman kerja dalam bidang yang ditekuni. Dibuktikan dengan hasil wawancara informan kunci dan informan tambahan, dan
3. Kreatifitas yang diberikan oleh karyawan kepada perusahaan dalam rangka meningkatkan mutu produk dan pelayanan yang dihasilkan, berdasarkan hasil wawancara.

Dari hasil analisis diatas didapat bahwa sebagian dari karyawan PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) Cabang Palembang bisa dikatakan memiliki motivasi kerja yang tinggi untuk meningkatkan prestasi kinerja karyawan yang berkualitas dan tepat waktu, khususnya dibidang mutu pelayanan yang baik dan berkualitas sehingga tercapai kepuasan pelanggan / konsumen.

4 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Adanya kesenjangan yang signifikan antara persepsi dengan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang dapat diartikan bahwa pelanggan belum puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) Cabang Palembang.
2. Motivasi kerja karyawan PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) Cabang Palembang dalam berprestasi kerja dan pengembangan karir sangat tinggi.

Referensi

- Cholid, N., Abu, A., (2012), *Metodologi Penelitian Cetakan Kedua Belas*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Danang, S., Burhanuddin, (2011), *Perilaku Organisasional Cetakan Pertama*. Yogyakarta: CAPS.
- Dian, W., (2012), *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hasibuan, (1990), *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ike, K.R., (2008), *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CV Andi Offset (Andi).
- Sadirman, A.M., (2006), *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*. Jakarta: Grafindo.
- Siagian, S.P., (2002), *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, (2007), *Memahami Penelitian Kualitatif*. Cetakan Ketiga. Bandung: CV Alfabeta.

Sugiyono, (2012), *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Cetakan Ke-17. Bandung: CV Alfabeta.

Veithzal, R., Ella, J.S., (2010), *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Edisi Kedua. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.