

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Motivasi kerja merupakan salah satu faktor kunci yang mempengaruhi kinerja dan produktivitas karyawan di berbagai sektor, termasuk perbankan syariah. Menurut Andriani & Widiawati (2017) Dalam konteks organisasi, motivasi kerja tidak hanya berdampak pada individu, tetapi juga pada keseluruhan kinerja tim dan perusahaan. karyawan yang termotivasi cenderung memiliki tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas dan mengurangi tingkat turn over. Oleh karena itu, pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang produktif. Motivasi sangat diperlukan untuk meningkatkan kinerja karyawan, para atasan seharusnya bisa memberikan dorongan berupa motivasi yang cukup pada karyawan tersebut agar mereka memiliki motivasi yang tinggi dalam menyelesaikan suatu pekerjaan yang diberikan. Apabila karyawan merasa termotivasi dalam menjalankan pekerjaannya, maka seorang karyawan memiliki semangat kerja yang tinggi dan memberikan kontribusi yang besar pada perusahaan.

Andriani & Widiawati (2017) Menyebutkan bahwa Motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri seorang pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Motivasi membuat karyawan bersemangat untuk melakukan pekerjaannya dan menjadi pekerja yang aktif, produktif, dan kreatif untuk mencapai hasil kerja yang optimal. Motivasi juga dapat di artikan sabagai dorongan atau semangat kerja yang berasal dari dalam dan dari luar diri sendiri untuk melakukan tugas dengan sebaik mungkin untuk mencapai hasil yang lebih baik. Motivasi kerja tentunya juga akan memberikan kepuasan kerja tersendiri bagi karyawan, salah satunya untuk selalu hadir dikantor dan berkontribusi secara maksimal pada tempatnya bekerja, dalam hal ini pemimpin juga dituntut untuk memiliki kebijakan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kerja pada setiap

karyawan. Motivasi dan semangat kerja pada diri setiap karyawan sangat memberikan dampak yang positif atau negatif pada hasil pekerjaan karyawan, sehingga apabila seorang karyawan memiliki semangat yang baik maka juga akan memberikan hasil dan kontribusi yang baik bagi perusahaan begitu juga sebaliknya.

Menurut Roberts-Turner et al.,(2014) Motivasi dapat dinilai sebagai daya dorong yang menyebabkan orang dapat berbuat sesuatu untuk mencapai tujuan. Dari beberapa pandangan mengenai motivasi semuanya diarahkan pada munculnya dorongan untuk mencapai tujuan. Motivasi kerja dapat memberi energi yang menggerakkan segala potensi yang ada, menciptakan keinginan yang tinggi dan luhur, serta meningkatkan kekuatan bersama. Masing- masing pihak berkerja menurut aturan dan ukuran yang ditetapkan dengan saling menghormati, saling membutuhkan, saling mengerti, serta saling menghargai hak dan kewajiban masing-masing dalam keseluruhan proses kerja operasional. Motivasi kerja tampak seperti kebutuhan pokok manusia, dan motivasi kerja sebagai intensif yang diharapkan memenuhi kebutuhan pokok yang diinginkan. Pentingnya motivasi kerja di kalangan Community Officer tidak dapat dipandang sebelah mata. motivasi yang tinggi dapat meningkatkan efisiensi kerja serta kepuasan pelanggan.

Saragih, (2020) Menjelaskan bahwa Pentingnya motivasi adalah untuk mendorong, mendukung dan menyalurkan perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias dalam mencapai hasil yang maksimal. Motivasi semakin penting karena dapat membangkitkan gairah kerja karyawan untuk dapat bekerja dengan terintegrasi kepada tujuan yang diinginkan serta dapat bekerja sesuai dengan pekerjaan yang telah dibagi oleh atasan kepada para bawahan. Dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan dengan peningkatan produktivitas yang tinggi perlu kiranya perusahaan meningkatkan gairah kerja karyawan dengan cara memenuhi kebutuhan karyawan. Selain itu perlu adanya pengawasan yang tepat sehingga para karyawan merasa dihargai serta bertanggung jawab terhadap hasil kerja yang dilakukannya sampai akhirnya mereka merasa adanya kepuasan batin tersendiri setelah melakukan pekerjaan yang telah diberikan oleh atasan kepada karyawan. Ciri-ciri karyawan yang termotivasi dalam melakukan pekerjaan adalah dengan

adanya tindakan disiplin kerja. Karyawan yang memiliki disiplin kerja yang tinggi biasanya akan senang hati dalam mentaati peraturan kerja yang ditetapkan oleh perusahaan, hal ini akan berbanding terbalik apabila motivasi kerja karyawan tidak ada sehingga karyawan akan melalaikan peraturan yang ada.

Furnham et al., (2009) Mengatakan bahwa Teori dua faktor yang dikemukakan oleh Herzberg (1959) mengidentifikasi dua kategori utama yang mempengaruhi motivasi kerja, yaitu faktor *hygiene* dan faktor motivasi. Faktor *hygiene* mencakup elemen elemen seperti kebijakan perusahaan, kondisi kerja, upah, dan hubungan antar karyawan yang tidak terpenuhi akan mengakibatkan ketidakpuasan. Sedangkan faktor motivasi mencakup elemen elemen seperti pencapaian, pengakuan, tanggung jawab, dan perkembangan karier yang dapat meningkatkan motivasi jika terpenuhi. Teori dua faktor berkaitan erat dengan motivasi kerja, Herzberg percaya bahwa faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan kerja terpisah dan berbeda dari faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan kerja. Oleh karena itu para manajer yang berusaha untuk menghilangkan faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan kerja sebagai faktor higienis (*hygiene*) ketika faktor-faktor ini memadai, orang tidak akan puas, tetapi mereka juga tidak akan puas (atau termotivasi). Untuk memotivasi orang, Herzberg menyarankan untuk menekankan motivator.

Maduka, (2014) juga mengatakan bahwa *Frederick Herzberg* membangun teori ini dengan asumsi bahwa hubungan seseorang dengan pekerjaannya sangat penting dan sikap seseorang terhadap pekerjaannya sangat berpengaruh terhadap keberhasilan atau kegagalan seseorang. Herzberg berpendapat bahwa kepuasan kerja berasal dari motivasi intrinsik, sedangkan ketidakpuasan kerja berasal dari faktor-faktor ekstrinsik yang tidak ada. Keberadaan kondisi-kondisi ini terhadap kepuasan karyawan tidak selalu memotivasi mereka. Tetapi ketidakberadaannya menyebabkan ketidakpuasan bagi karyawan. Salah satu masalah terbesar yang dihadapi manajer dalam organisasi adalah bagaimana cara terbaik untuk membuat karyawan berkomitmen pada pekerjaan mereka dan memberikan yang terbaik untuk mencapai tujuan organisasi. Motivasi berkaitan dengan alasan mengapa orang

melakukan apa yang mereka lakukan, dan ini berfokus pada tempat kerja. Tugas utama manajer adalah menciptakan dan mempertahankan lingkungan di mana karyawan dapat bekerja secara efisien dan mencapai tujuan organisasi.

Motivasi kerja berkaitan langsung dengan teori dua faktor ini karena dengan faktor motivasi dan faktor hygiene karyawan dapat lebih termotivasi karena jika faktor ini terpenuhi maka akan membuat karyawan lebih bersemangat. Menurut teori dua faktor Herzberg, organisasi harus berkonsentrasi pada faktor motivasi yang berdampak positif pada kepuasan karyawan dan motivasi mereka untuk bekerja. Namun, faktor hygiene juga harus dipenuhi agar karyawan tidak merasa tidak puas, meskipun faktor hygiene bukanlah pendorong utama motivasi.

Bank BTPN Syariah merupakan industri perbankan yang mengalami perubahan signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Dengan meningkatnya persaingan dan perubahan kebutuhan pelanggan, bank-bank di Indonesia, termasuk Bank BTPN Syariah, dituntut untuk beradaptasi dengan cepat. Community Officer, sebagai salah satu posisi yang berhubungan langsung dengan masyarakat, memegang peranan penting dalam menjalankan program-program sosial dan pemasaran produk bank. Oleh karena itu, motivasi kerja mereka harus diperhatikan agar dapat menjalankan tugas dengan optimal. Di Bank BTPN Syariah, faktor-faktor tersebut dapat bervariasi tergantung pada karakteristik individu Community Officer (CO). Misalnya, latar belakang pendidikan, pengalaman kerja, dan nilai-nilai pribadi yang dapat mempengaruhi sejauh mana mereka termotivasi untuk bekerja. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Locke & Latham, (2002) tentang Building a Practically Useful Theory of Goal Setting and Task Motivation yang menyatakan bahwa penting untuk menggali lebih dalam mengenai faktor-faktor spesifik yang mempengaruhi motivasi kerja mereka. Sementara itu, lingkungan kerja yang kondusif dan dukungan dari manajemen juga dapat berkontribusi terhadap peningkatan motivasi kerja, penciptaan tujuan yang jelas dan umpan balik yang konstruktif dapat mendorong karyawan untuk mencapai performa yang lebih baik.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sari, (2022) yang berjudul analisis faktor faktor yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan

ditemukan bahwa 60% karyawan merasa kurang termotivasi karena kurangnya pengakuan atas pencapaian mereka, Ini menunjukkan bahwa perusahaan perlu memberikan perhatian lebih pada faktor motivator untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan, termasuk Community Officer. Pengakuan yang baik dapat mendorong karyawan untuk lebih berkomitmen dan meningkatkan kinerja mereka. Selain itu, motivasi untuk bekerja juga sangat dipengaruhi oleh kondisi tempat kerja.

Sedangkan Penelitian yang dilakukan oleh Anggreini et al.,(2019) yang berjudul analisis faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja perawat di rumah sakit umum yarsi pontianak menyatakan bahwa faktor prestasi, pengakuan, hubungan pekerjaan itu sendiri, tanggung jawab dan pengembangan potensi individu mempunyai hubungan yang signifikan terhadap motivasi kerja perawat sedangkan faktor yang paling dominan berpengaruh adalah prestasi.

Hasil survei awal yang dilakukan pada 2 orang karyawan (CO) di Bank BTPN Syariah MMS (Mobile Marketing Syariah) Rantau Rasau ditemukan bahwa motivasi kerja community officer bervariasi tergantung pada berbagai faktor internal dan eksternal. Seperti yang dikatakan oleh kak siti (CO), Beberapa community officer merasa kurang termotivasi karena beban kerja yang tinggi, kurangnya pengakuan dari manajemen, dan tantangan dalam mencapai target. Lain hal nya dengan yang dikatakan oleh kak imel (CO), beliau mengatakan bahwa ada pula yang tetap termotivasi karena adanya insentif tambahan dan pelatihan yang diadakan oleh bank BTPN Syariah.

Hal ini didasarkan pada peran CO BTPN syariah sangat strategis dalam menjangkau masyarakat dan motivasi kerja mereka menjadi kunci keberhasilan operasional dilapangan. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan faktor spesifik yang berperan mempengaruhi motivasi kerja Community Officer di Bank BTPN Syariah MMS Rantau Rasau berdasarkan faktor intrinsik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan sumber daya manusia di lembaga keuangan syariah dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Faktor Intrinsik Yang Berperan Pada Motivasi Kerja Dari Perspektif Teori Dua Faktor Pada Community Officer Bank Btpn Syariah Mms Rantau Rasau”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang sudah dijelaskan, rumusan masalah yang dipilih peneliti adalah sebagai berikut:

1. Faktor Intrinsik apa saja yang berperan pada motivasi kerja Community Officer di Bank BTPN Syariah MMS Rantau Rasau?
2. Bagaimana peran faktor motivator (intrinsik) terhadap tingkat motivasi kerja Community Officer di Bank BTPN Syariah MMS Rantau Rasau?
3. Faktor intrinsik apa yang paling dominan berperan pada motivasi kerja community officer di Bank BTPN Syariah MMS Rantau Rasau?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka peneliti bertujuan untuk:

1. Menganalisis faktor faktor motivator (intrinsik) yang berperan pada motivasi kerja Community Officer di Bank BTPN Syariah MMS Rantau Rasau.
2. Mengetahui sejauh mana faktor motivator (intrinsik) berperan pada tingkat motivasi kerja Community Officer di Bank BTPN Syariah MMS Rantau Rasau.
3. Mengidentifikasi faktor motivator (intrinsik) yang paling dominan berperan pada motivasi kerja Community Officer di Bank BTPN Syariah MMS Rantau Rasau.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai motivasi kerja dalam konteks perbankan syariah. penelitian ini juga dapat memberikan bukti empiris yang mendukung atau membantah teori Dua Faktor Herzberg dalam konteks Community Officer.

2. Manfaat Praktis

a) Manfaat Bagi peneliti

Penelitian ini merupakan salah satu syarat penyelesaian study dan memperoleh gelar akademik. Selain itu, penelitian ini juga menjadi bukti kemampuan peneliti dalam melakukan analisis ilmiah secara mandiri dan sistematis.

b) Manfaat bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi manajemen bank btpn syariah dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja community officer. Dengan pemahaman yang lebih baik, pihak manajemen dapat merumuskan kebijakan dan strategi untuk meningkatkan motivasi dan kinerja pegawai.

3. Manfaat sosial

Penelitian ini dapat membantu manajemen dalam menciptakan program-program kesejahteraan yang lebih sesuai dengan kebutuhan karyawan, baik secara finansial maupun non-finansial. Dengan memahami faktor-faktor motivasi, perusahaan dapat meningkatkan hubungan antar karyawan dan menciptakan budaya organisasi yang lebih baik.