

SKRIPSI

**ANALISIS MOTIVASI KERJA KARYAWAN PADA KANTOR
PT. ASURANSI WAHANA TATA (ASWATA)
CABANG KOTA MAKASSAR**



STELLA ANGRYANA

2014.236.00.057

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA**

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
MAKASSAR**

2018

SKRIPSI

**ANALISIS MOTIVASI KERJA KARYAWAN PADA KANTOR
PT. ASURANSI WAHANA TATA (ASWATA)
CABANG MAKASSAR**

Disusun dan diajukan oleh

**STELLA ANGRYANA
2014.236.00.057**

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Administrasi Publik

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA**

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
MAKASSAR**

2018

S K R I P S I
PENGESAHAN

**ANALISIS MOTIVASI KERJA KARYAWAN PADA KANTOR PT. ASURANSI
WAHANA TATA (ASWATA) CABANG KOTA MAKASSAR**

Disusun dan Diajukan Oleh

STELLA ANGRYANA

Nomor Pokok Mahasiswa : 2014.236.00.057

Telah Dipertahankan Di Depan Panitia Ujian Skripsi

Pada Tanggal 24 Mei 2018

Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

Menyetujui,

Dr. Muh. Syarif Ahmad, S.Sos, M.Pd

Pembimbing

Mengetahui,

Ketua STIA LAN Makassar

Prof. Amir Imbaruddin, MDA., Ph.D.

NIP. 19640706 199303 1 001

SKRIPSI

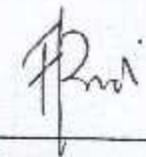
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

JUDUL : ANALISIS MOTIVASI KERJA KARYAWAN PADA KANTOR PT. ASURANSI WAHANA TATA (ASWATA) CABANG KOTA MAKASSAR

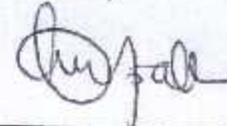
Pada hari ini, Kamis, 24 Mei 2018 telah dilaksanakan Ujian Skripsi Mahasiswa atas nama **Stella Angryana** dengan Nomor Pokok 2014.236.00.057

Telah menyempurnakan skripsi sesuai saran dan rekomendasi Tim Penguji, jika setiap anggota penguji menanda tangani persetujuan di bawah ini :

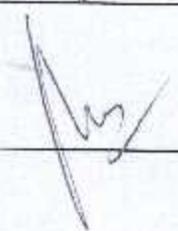
Ketua Tim : Dr. Frida Chairunisa., M.Si

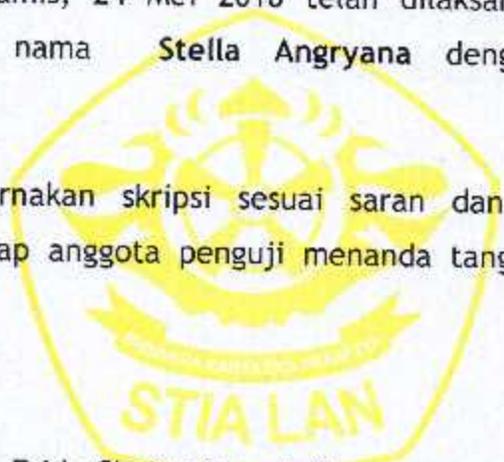


Sekretaris : Deasy Mauliana, SH., MH



Anggota : Dr. Muh. Syarif Ahmad, S.Sos, M.Pd





SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa sesungguhnya :

1. Karya Tulis saya berupa SKRIPSI, saya ajukan untuk mendapatkan gelar akademik SARJANA (S1) di STIA LAN Makassar, merupakan karya asli saya dan belum pernah diajukan oleh siapapun juga maupun pada perguruan tinggi lainnya.
2. Adapun pada karya tulis saya, terdapat tulisan yang saya kutip dan jelas disebutkan nama pengarang serta tercantum dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan ataupun ketidak benaran maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar dan sanksi lainnya sesuai ketentuan yang berlaku.

Makassar, 24 Mei 2018

Yang menyatakan,



STELLA ANSYANA

NPM. 2014.236.00.057

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas Berkat Rahmat dan Karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis, sehingga penyusunan skripsi dengan judul “Analisis Motivasi Kerja Karyawan Pada Kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar” ini dapat diselesaikan. Selain itu merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana strata satu (S1) di Administrasi Publik, konsentrasi Administrasi Sumber Daya Manusia, di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administasi Negara (STIA LAN) Makassar.

Keberhasilan dalam penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik berkat bimbingan dari bapak Dr. Muh. Syarif Ahmad S.Sos M.Pd. selaku Pembimbing Skripsi. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas waktu serta tenaga yang diberikan selama masa konsultasi hingga penyelesaian skripsi ini.

Penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak lainnya. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Amir Imbaruddin, M.DA.,Ph.D, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara Makassar.
2. Bapak Dr. Alam Tauhid Syukur, S.SOS, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Tingkat Strata Satu.

3. Ibu Deasy Mauliana S.H, M.H yang telah memberi saran, dan nasehat selama proses penyusunan karya ilmiah ini dan juga selaku Penasihat Akademik penulis selama masa perkuliahan.
4. Segenap Bapak dan Ibu Dosen STIA LAN Makassar, yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu selama proses perkuliahan.
5. Segenap Civitas Akademik STIA LAN Makassar, atas pelayanan yang diberikan selama proses registrasi awal, perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini.
6. Segenap rekan-rekan Mahasiswa STIA LAN Makassar pada umumnya, dan Mahasiswa S1 Ilmu Administasi Publik & Bisnis Angkatan 2014 serta sahabat baik Hits-LAN (Winda, Ajeng, kak Shanaz, Puput, Nia, Nisas, Ety, Naldy, Ical, Koko, Adit) dan sahabat baik Perpustakaan STIA-LAN (Evy, Najiah, Azizah, Rida, Akbar, Udin, Fahmi, Fikar, Awal) atas semangat positif yang telah disebarkan, jalinan kebersamaan serta kerjasama selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
7. Segenap pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan serta berbagi pengalaman pada proses penyusunan skripsi ini.

Secara khusus, penulis juga menghaturkan rasa cinta, hormat, serta terimakasih yang sangat mendalam kepada yang terkasih dan tercinta Ayahanda Umar Syarifudin Azhar dan Ibunda Hj. Sri Hartati Kansil atas semua doa, waktu, biaya, tenaga, cinta, perhatian, dan ketulusan untuk merawat membesarkan, dan mendidik penulis, sehingga penulis bisa seperti pada sekarang ini. Kepada Adik

tercinta penulis Stelly Angryani Amd.Gz, Citra Tryana dan Chandra Kirana atas seluruh doa, kasih sayang, dorongan, semangat, dukungan bantuan dan perhatian kepada penulis selama ini. Kepada yang tersayang keluarga penulis, Mami dan Papi, Tante Ani, Pade, Bude, Tante Tini, Kak Debby, Wiwi, dan Ira atas doa, kasih sayang, dorongan, semangat, dukungan dan perhatian kepada penulis selama ini. Kepada sahabat-sahabat penulis, Ellyza, Dewi, Mega, Eci, Fiskia, Alivia, Sonia, Dita, Monic, Eghy, Endah, Charisma, Ardy, Ezy, Ika, Cicy, dan Dizha, atas semangat, bantuan, dan dukungan kalian. Dalam kesempatan ini juga penulis menyampaikan doa kepada seluruh pihak yang telah disebutkan di atas agar diberikan Kesehatan, Umur yang Panjang, serta Rezeki yang lancar, Amin.

Dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak lepas dari kekurangan, baik aspek kualitas maupun aspek kuantitas dari materi penelitian yang disajikan. Semua ini didasarkan dari keterbatasan yang dimiliki penulis. Demi perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan senang hati. Akhirnya, hanya kepada Allah SWT penulis serahkan segalanya, mudah-mudahan dapat bermanfaat bagi kita semua pada umumnya dan bagi penulis pada khususnya.

Makassar, 14 Mei 2018

Penulis

Stella Angryana

INTISARI

STELLA ANGRYANA, 2014.236.00.057

Analisis Motivasi Kerja Karyawan Pada Kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar

Skripsi, 117 hlm

Pembimbing, Dr. Muh. Syarif Ahmad S.Sos, M.Pd

Motivasi kerja merupakan salah satu faktor penting, sebab motivasi menjadi suatu kekuatan, tenaga atau daya, atau suatu keadaan yang kompleks dan kesiapsediaan dalam diri individu untuk bergerak ke arah tujuan tertentu. Tujuan dan sasaran yang dilakukan melalui motivasi pegawai adalah untuk memberikan semangat dan kegairahan kerja pegawai. Dimana dengan adanya motivasi kerja maka akan menunjang peningkatan kinerja pegawai. Dan apabila organisasi tidak melakukan motivasi yang memadai kepada pegawai, maka kinerja pegawai akan menurun. Motivasi kerja karyawan pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata Cabang Kota Makassar masih perlu adanya dorongan semangat dan kegairan kerja karyawan sehingga perusahaan bisa mencapai tujuan yang telah diharapkan sebelumnya. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui motivasi kerja karyawan pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar yang dilihat dari dua faktor yaitu faktor *hygiene* dan faktor motivator yang diadopsi dari teori motivasi kerja.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif untuk mengolah data yang diperoleh dari lokasi penelitian kemudian disajikan dalam bentuk angka. Dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi, serta wawancara. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif kuantitatif dengan bantuan program SPSS (*Statistical Program for Social Science*) untuk menguji tingkat validitas dan realibilitas data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Motivasi Kerja Karyawan Pada Kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar yang dilihat dari dua faktor yaitu faktor *hygiene* sudah termasuk dalam kategori setuju, artinya pemenuhan kebutuhan pegawai dalam bentuk Kondisi kerja, Hubungan Antar Pribadi, Penghasilan dan Sekuriti secara keseluruhan sudah dikatakan baik/bagus dikarenakan perusahaan telah melaksanakan motivasi kerja karyawan sesuai dengan indikator pada faktor *hygiene*. Sedangkan pada faktor motivator menunjukkan dalam kategori tidak setuju, artinya belum adanya pemenuhan kebutuhan pegawai dalam bentuk perasaan berprestasi, pengakuan dan pekerjaan yang bersifat menantang.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
INTISARI.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Tinjauan Teori	8
1. Konsep Manajemen.....	8
2. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia	11
3. Konsep Motivasi	18
B. Definisi Operasional Variabel	30
C. Kerangka Pikir	32
D. Pertanyaan Penelitian	33
BAB III DESAIN DAN PROSUDER PENELITIAN	34

A. Pendekatan Penelitian	34
B. Desain penelitian	34
C. Populasi dan Sampel	35
D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	36
E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN	42
A. Deskripsi Lokus Penelitian	42
B. Karakteristik Responden	52
C. Deskripsi Data	56
D. Hasil Analisis Data	57
BAB V PEMBAHASAN	102
BAB VI PENUTUP	114
A. Kesimpulan	114
B. Rekomendasi	115
DAFTAR PUSTAKAxiii
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

1.	Presentasi Tingkat Kehadiran Karyawan.....	5
2.	Peran Manajemen Sumber Daya Manusia.....	17
3.	Jadwal Penelitian	35
4.	Data Populasi	36
5.	Skala Pengukuran Likert.....	40
6.	Daftar Dokumen Klaim	48
7.	Daftar Dokumen Klaim	49
8.	Daftar Dokumen Klaim	50
9.	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
10.	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	54
11.	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	55
12.	Hasil Uji Validitas Instrumen	56
13.	Hasil Uji Reabilitas Instrumen.....	57
14.	Jawaban Responden Atas Pernyataan Perlengkapan Penerangan Lampu Dalam Ruang Kerja Sudah Memadai	59
15.	Jawaban Responden Atas Pernyataan Kebersihan Diperusahaan Membuat Anda Nyaman Dalam Bekerja.....	62
16.	Jawaban Responden Atas Pernyataan Ruang Kerja Dilengkapi Dengan Fasilitas-fasilitas Yang Cukup Memadai.....	59
17.	Jawaban Responden Atas Pernyataan Saya Merasa Mempunyai Banyak Sahabat di Tempat Kerja	67

18. Jawaban Responden Atas Pernyataan Atasan Bersedia Mendengar Pendapat Atau Saran Dari Bawahan.....	69
19. Jawaban Responden Atas Pernyataan Komunikasi Antara Bawahan Dan Atasan Sangat Baik.....	71
20. Jawaban Responden Atas Pernyataan Saya Merasa Puas Terhadap Gaji Yang Saya Terima	72
21. Jawaban Responden Atas Pernyataan Gaji Yang Saya Terima Seimbang Dengan Apa Yang Saya Kerjakan	74
22. Jawaban Responden Atas Pernyataan Bonus Yang Diberikan Perusahaan Sebanding Dengan Waktu Kerja Lembur	76
23. Jawaban Responden Atas Pernyataan Adanya Pemberian Jaminan Hari Tua Yang Memberikan Rasa Ketenangan Bagi Karyawan	78
24. Jawaban Responden Atas Pernyataan Adanya jaminan keamanan lingkungan yang diberikan perusahaan	80
25. Jawaban Responden Atas Pernyataan Adanya jaminan kesehatan yang diberikan perusahaan	82
26. Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Tentang Faktor Hygiene	83
27. Jawaban Responden Atas Pernyataan Selama ini saya memperoleh kesempatan dan kemudahan untuk menunjukkan prestasi	85
28. Jawaban Responden Atas Pernyataan Perusahaan selalu memberikan hadiah bagi karyawannya yang berprestasi	86

29. Jawaban Responden Atas Pernyataan Pihak perusahaan peduli atas prestasi kerja yang dicapai.....	88
30. Jawaban Responden Atas Pernyataan Perusahaan selalu memberikan hadiah bagi karyawannya yang berprestasi	90
31. Jawaban Responden Atas Pernyataan Adanya pengakuan dan penghargaan dari teman kerja saat berhasil melakukan pekerjaan dengan baik	92
32. Jawaban Responden Atas Pernyataan Pemberian penghargaan bagi pegawai yang berprestasi jarang dilakukan di perusahaan ini	94
33. Jawaban Responden Atas Pernyataan Pemberian penghargaan bagi pegawai yang berprestasi jarang dilakukan di perusahaan ini	96
34. Jawaban Responden Atas Pernyataan Selama ini pimpinan memberikan tugas tertentu yang memerlukan upaya tertentu dan bersifat menantang.....	97
35. Jawaban Responden Atas Pernyataan Pekerjaan saya memungkinkan saya tumbuh dan berkembang sebagai seorang individu.....	99
36. Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Tentang Faktor Motivator	101
37. Hasil Analisis Motivasi Kerja Karyawan Berdasarkan Tingkat Pencapaian Tanggapan Responden Terhadap Variabel-variabel Motivasi Kerja Karyawan Pada Kantor PT. Asuransi Wahana Tata Cabang Kota Makassar	103

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Gambar	Halaman
1.	Hierarki Kebutuhan Maslow	24
2.	Kerangka Pikir	32
3.	Skala Interpretasi Skor	40
4.	Prosedur Klaim Asuransi Umum.....	47
5.	Prosedur Klaim atas kerusakan / kehilangan sebagian (<i>Partial loss</i>)	49
6.	Klaim atas kehilangan kendaraan	50
7.	Karakteristik Respon Berdasarkan Jenis Kelamin	53
8.	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	54
9.	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	59
10.	Penerangan Lampu Dalam Ruang Kerja	60
11.	Kebersihan Dalam Perusahaan	63
12.	Ruang Kerja dan Fasilitas-Fasilitas Yang Memadai	65
13.	Hubungan Antar Karyawan	68
14.	Jaminan Kesehatan	82

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keberhasilan suatu instansi pemerintah maupun swasta dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya ialah dengan adanya kerja sama yang baik antara pegawai dan pimpinan dalam kepemimpinannya. Dalam mengelola perusahaan tidak lagi hanya ditentukan oleh keberhasilan fungsi-fungsi manajemen seperti *planning*, *organization*, *actuating*, *controlling*. Akan tetapi ada faktor lain yang lebih menentukan keberhasilan perusahaan mencapai tujuannya. faktor tersebut adalah sumber daya. Perkembangan perusahaan yang dapat meningkatkan mutu dan sistem operasional perusahaan, tidak terlepas dari kemampuan perusahaan dalam mengelola potensi sumber daya yang dimilikinya.

Sumber daya merupakan sumber energi, tenaga, kekuatan (*power*) yang diperlukan untuk menciptakan daya, gerakan, aktivitas, kegiatan dan tindakan. Sumber daya tersebut antara lain terdiri atas sumber daya alam, sumber daya finansial, sumber daya manusia, sumber daya ilmu pengetahuan, dan sumber daya teknologi. Diantara sumber daya tersebut, sumber daya yang terpenting adalah sumber daya manusia (*human resources*). Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang digunakan untuk menggerakkan dan menyinergikan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi.

Sumber daya manusia harus dikembangkan semaksimal mungkin agar pencapaian tujuan terlaksana dengan se-efisien mungkin. Pengelolaan sumber daya manusia tidak lepas dari faktor karyawan yang diharapkan dapat berprestasi sebaik mungkin demi mencapai tujuan organisasi. Karyawan merupakan aset

perusahaan yang selalu berperan aktif dalam aktivitas perusahaan dan ‘mahal’ harganya, oleh sebab itu perusahaan harus senantiasa ‘memelihara’ karyawannya dengan baik.

Kelangsungan dan kemampuan eksis organisasi atau perusahaan tidak terlepas dari kualitas dan keterampilan dari para karyawan yang senantiasa melakukan inovasi dan proses penyesuaian diri dengan tuntutan dan tantangan dari luar dirinya. Salah satu strategi yang sering ditempuh pihak manajemen perusahaan dalam upaya menumbuhkan budaya perusahaan yang kompetitif adalah dengan memotivasi para karyawan.

Selain membangun budaya perusahaan, memotivasi karyawan termasuk salah satu aspek yang sejak dari dulu sampai saat ini, senantiasa menjadi perhatian dan fokus dari pihak manajemen perusahaan untuk menerapkannya. Motivasi merupakan suatu perubahan yang terjadi pada diri seseorang yang muncul karena adanya gejala perasaan, kejiwaan dan emosi sehingga mendorong individu untuk melakukan atau bertindak sesuatu yang disebabkan karena kebutuhan, keinginan dan tujuan. Motivasi kerja karyawan dalam suatu organisasi dapat dianggap sederhana dan dapat pula menjadi masalah yang kompleks, karena pada dasarnya manusia mudah untuk dimotivasi dengan memberikan apa yang menjadi keinginannya. Masalah motivasi kerja dapat menjadi sulit dalam menentukan imbalan dimana apa yang dianggap penting bagi seseorang karena sesuatu yang penting bagi seseorang belum tentu penting bagi orang lain.

Dalam hal ini seorang pemimpin harus memiliki teknik-teknik untuk dapat memelihara prestasi dan kepuasan kerja antara lain dengan memberikan motivasi kepada bawahan agar dapat melaksanakan tugas sesuai dengan

ketentuan yang berlaku. Diantara sekian banyak faktor-faktor manajemen yang sering menjadi pendorong sebuah perubahan bertahan adalah motivasi bagi para karyawan untuk senantiasa menghadirkan budaya kinerja yang produktif dengan memiliki daya saing yang sangat tinggi dan luar biasa.

Motivasi kerja merupakan salah satu faktor penting, sebab motivasi menjadi suatu kekuatan, tenaga atau daya, atau suatu keadaan yang kompleks dan kesiapsediaan dalam diri individu untuk bergerak ke arah tujuan tertentu. Motivasi kerja akan muncul apabila terpenuhinya beberapa keinginan yang diperlukan misalnya gaji yang cukup, perlakuan secara adil, dan objektif serta penerapan sistem penilaian kerja yang baik. Salah satu faktor yang menyebabkan perilaku terjadi atau terhenti yaitu hubungan para karyawan dengan faktor-faktor eksternal seperti gaji, kondisi ruang kerja dan hubungan kerja.

Berkaitan dengan pentingnya motivasi kerja maka penulis menentukan obyek penelitian pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (Aswata) cabang Makassar yang merupakan salah satu perusahaan swasta terbesar di Indonesia yang bergerak di bidang asuransi kerugian yang melayani nasabah individu hingga korporasi dengan beragam solusi asuransi umum seperti asuransi Properti, Kendaraan Bermotor, Pengangkutan, Rangka Kapal dan Pesawat Terbang, Minyak&Gas, Asuransi Uang, Tanggung Gugat, Penjaminan, dan Kecelakaan Diri. Aswata telah hadir melayani nasabah sejak 1964 dengan kekuatan permodalan yang solid didukung oleh dedikasi dari hampir 1.200 karyawan di lebih dari 70 kantor yang tersebar hampir di seluruh wilayah Indonesia dan juga Aswata aktif bekerjasama dengan berbagai bank dan lembaga keuangan

lainnya, broker asuransi/reasuransi, reasuransi terkemuka baik dalam dan luar negeri, *professional loss adjuster*, *independent surveyor*, agen-agen asuransi dan bengkel-bengkel mobil terbaik.

Sebagai salah satu perusahaan swasta terbesar di Indonesia Karyawan PT. Asuransi Wahana Tata (Aswata) cabang Makassar dituntut harus melaksanakan tugas yang menjadi kewajibannya, dengan menerapkan sistem motivasi kerja yang didukung dengan sikap disiplin kerja sehingga perusahaan akan dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan asuransi umum lain yang saat ini menjamur di kota Makassar dalam kualitas tenaga kerja maupun kualitas mutu produk.

Tujuan dan sasaran yang dilakukan melalui motivasi pegawai adalah untuk memberikan semangat dan kegairahan kerja pegawai. Dimana dengan adanya motivasi kerja maka akan menunjang peningkatan kinerja pegawai. Dan apabila organisasi tidak melakukan motivasi yang memadai kepada pegawai, maka kinerja pegawai akan menurun, hal ini disebabkan oleh kurang adanya dorongan atau motivasi dari organisasi tempatnya bekerja, sehingga kinerja pegawai dalam pencapaian tujuan dan sasaran organisasi akan sulit terpenuhi. Namun apabila organisasi tempatnya bekerja memberikan motivasi yang adil dan memadai maka semangat dan kegairahan kerja pegawai akan meningkat, tingkat absensi pegawai tinggi, serta kinerja pegawai akan meningkat dan hal itu akan memberikan keuntungan bagi organisasi.

Pada akhirnya masyarakat harus benar-benar merasakan manfaat dari kinerja karyawan selama ini, maka sangat disayangkan karena pada kenyataannya pemanfaatan tenaga kerja para karyawan selaku sumber daya manusia belum optimal.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti, kondisi karyawan khususnya pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (Aswata) cabang Makassar, dapat dikatakan bahwa motivasi kerja pegawai masih rendah, hal ini berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan peneliti dengan wawancara singkat dengan salah satu karyawan bahwa terlihat masih adanya karyawan yang tidak mengikuti jam kerja dalam melaksanakan tugasnya, misalnya karyawan memanfaatkan jam kerja untuk ngobrol, dengar musik, nonton *youtube*, selain itu pada saat apel pagi masih saja ada pegawai yang datang terlambat dengan berbagai alasan, hal lain juga terlihat masih adanya karyawan yang tidak hadir tanpa keterangan (alfa). Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya tabel berikut :

Tabel 1
Presentasi Tingkat Kehadiran Karyawan
Juni 2017 – September 2017

BULAN	JUMLAH KARYAWAN						
		IZIN	CUTI	IZIN POTONG CUTI	ALFA	SAKIT	TERLAMBAT
JULI	22	3	12	6	8	9	32
AGUSTUS	21	2	6	1	2	8	24
SEPTEMBER	23	4	0	14	2	7	22
JUMLAH		9	18	21	12	24	78
RATA-RATA		3	6	7	4	8	26

Sumber: Hasil Olahan Data PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Makassar Juni-Juli 2017.

Melalui Tabel 1 dapat dilihat kesimpulan awal mengindikasikan bahwa karyawan PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Makassar memiliki tingkat kehadiran yang masih rendah, jika karyawan memiliki motivasi yang tinggi, maka pastilah menjunjung tinggi nilai kedisiplinan.

PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Makassar merupakan perusahaan asuransi umum yang kegiatannya langsung berhubungan dengan masyarakat, maka kinerja karyawan menjadi salah satu faktor keberhasilan PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA). Karyawan dituntut untuk selalu baik, agar

dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan mulai dari registrasi klaim, survey klaim, sampai pada penggantian biaya kerugian.

Hal di atas harus dilakukan karyawan secara cepat dan tidak mempersulit proses yang dilakukan karyawan secara cepat dan tidak mempersulit proses yang dilakukan bertanggung. Tetapi masih ada saja komplain tentang sulitnya para nasabah untuk mengurus proses klaim disebabkan kurangnya edukasi pada saat penutupan asuransi. Misalnya tentang batas waktu pelaporan klaim, dan kelengkapan administrasi. Berarti dalam hal ini masih terdapat kinerja karyawan PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar yang kurang baik sehingga menghambat pelayanan kepada pelaku klaim. Oleh karena itu, berdasarkan uraian diatas peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Analisis Motivasi Kerja Karyawan Pada Kantor Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan hal-hal yang melatar belakangi penelitian, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut “Bagaimana motivasi kerja karyawan pada Kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar”.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, yaitu “Untuk mengetahui motivasi kerja karyawan pada Kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar.”

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi akademis maupun untuk keperluan praktis

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, administrasi dengan mengetahui berbagai masalah sehubungan dengan motivasi kerja karyawan pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar, serta menambah wawasan pengetahuan bagi para teman mahasiswa menjadikan bahan referensi bagi pihak lain yang membutuhkan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, menambah wawasan penulis terutama berkaitan dengan teori-teori motivasi pegawai, dan memberikan masukan serta bahan informasi bagi kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar, dalam memberikan pelayanan perbaikan serta pemeliharaan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

Uraian tinjauan pustaka ini akan mengemukakan sejumlah konsep-konsep yang dipandang mempunyai keterkaitan dengan topik bahasan penelitian ini, maka untuk lebih memperjelas pembahasan ini diperlukan adanya landasan teori yang menjadi dasar pemahaman.

1. Konsep Manajemen

Manajemen merupakan suatu ilmu pengetahuan yang sistematis agar dapat memahami mengapa dan bagaimana manusia saling bekerja sama sehingga menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi orang lain maupun golongan tertentu dan masyarakat luas.

a. Definisi Manajemen

Appley (Samsudin, 2006:18) mendefinisikan manajemen yaitu *“Management is the art of getting things done through the effort of other people.* (Manajemen adalah seni pencapaian tujuan yang dilakukan melalui usaha orang lain)”. Pendapat yang sama dikemukakan Koontz dan O’Donnel (Hasibuan, 2008:3) mengemukakan bahwa:

Management is getting things done through people. In bringing about this coordinating of group activity, the manager, as a manager plans, organizes, staff, direct, and control the activities other people. (Manajemen adalah usaha untuk mencapai suatu tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penempatan, pengarahan, dan pengendalian)

Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni yang mengatur pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-

sumber lainnya yang dilakukan secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Selanjutnya manajemen menurut Simamora (2004:4) yaitu adalah “Manajemen (management) merupakan proses pendayagunaan bahan baku dan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang ditetapkan”. Berbeda dengan Handoko (2000: 10) mengemukakan bahwa:

Manajemen adalah bekerja dengan orang-orang untuk menentukan, menginterpretasikan, dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, pengarahan, kepemimpinan dan pengawasan

Dari pendapat di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen merupakan sebuah proses yang dilakukan untuk mencapai sebuah tujuan suatu organisasi dengan cara bekerja dalam tim. Dalam sebuah penerapannya manajemen memiliki subyek dan obyek. Subyek adalah orang yang mengatur sedangkan obyek adalah yang diatur.

b. Fungsi-fungsi manajemen

Keberhasilan suatu kegiatan atau pekerjaan tergantung dari manajemennya. Pekerjaan itu akan berhasil apabila manajemennya baik dan teratur, dimana manajemen itu sendiri merupakan suatu perangkat dengan melakukan proses tertentu dalam fungsi yang terkait. Menurut Brantas (2009:28) mengemukakan bahwa manajer dalam melakukan pekerjaannya, harus melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu, yang dinamakan fungsi-fungsi manajemen, yang terdiri dari :

- 1) *Planning*, menentukan tujuan-tujuan yang hendak dicapai selama suatu masa yang akan datang dan apa yang harus diperbuat agar dapat mencapai tujuan-tujuan itu.
- 2) *Organizing*, mengelompokkan dan menentukan berbagai kegiatan penting dan memberikan kekuasaan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan itu.

- 3) *Staffing*, menentukan keperluan-keperluan sumber daya manusia, pengerahan, penyaringan, latihan, dan pengembangan tenaga kerja.
- 4) *Motivating*, mengarahkan atau menyalurkan perilaku manusia kearah tujuan-tujuan.
- 5) *Controlling*, mengukur pelaksanaan dengan tujuan-tujuan menentukan sebab-sebab penyimpangan-penyimpangan, dan mengambil tindakan-tindakan korektif dimana perlu.

Sedangkan fungsi-fungsi manajemen menurut Bangun (2008: 5)

menjelaskan sebagai berikut:

- 1) Perencanaan (*Planning*);
Perencanaan adalah suatu kegiatan yang berhubungan dengan pendapat tujuan, kebijaksanaan, membuat program-program dan prosedur-prosedur, serta strategi yang dilakukan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan
- 2) Pengorganisasian (*Organizing*);
Pengorganisasian merupakan suatu kegiatan yang berhubungan dengan pengaturan struktur melalui penentuan kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan
- 3) Penyusunan Personalia (*Staffing*);
Penyusunan personalia merupakan salah satu fungsi manajemen yang berhubungan dengan kegiatan pengaturan sumber daya manusia dalam sebuah organisasi
- 4) Penggerakan (*Actuating*);
Penggerakan merupakan tugas dari manajer untuk menggerakkan seluruh sumber daya organisasi sesuai dengan fungsinya
- 5) Pengawasan (*Controlling*);
Pengawasan merupakan tindakan penilaian terhadap tugas-tugas yang dilakukan oleh anggota organisasi, apakah pelaksanaannya sesuai dengan rencana. Pelaksanaan kegiatan pengawasan akan diketahui penyimpangan-penyimpangan yang telah terjadi dalam organisasi.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen mengandung gagasan lima fungsi utama, yaitu merancang, mengorganisasi, memerintah, mengkoordinasi, dan mengendalikan. Sedangkan fungsi manajemen adalah elemen-elemen dasar yang melekat di dalam proses manajemen yang akan dijadikan acuan oleh manajer dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan.

2. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia diperlukan untuk meningkatkan efektivitas sumber daya manusia dalam organisasi. Tujuannya yaitu memberikan kepada organisasi satuan kerja yang efektif.

a. Definisi Manajemen Sumber Daya Manusia

Pengertian yang dikemukakan oleh Marwansyah (2012:3) “Manajemen SDM adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan atas fungsi pemutusan hubungan kerja agar tujuan-tujuan individu, organisasi dan masyarakat dapat dicapai”.

Selanjutnya menurut Sofyandi (2009:6) “Manajemen sumber daya manusia adalah suatu strategi dalam menerapkan fungsi-fungsi manajemen yaitu planning, organizing, leading and controlling, dalam setiap aktifitas atau fungsi operasional sumber daya manusia”. Sedangkan menurut Mangkunegara (2001:2) mengemukakan bahwa:

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu perencanaan pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Menurut pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen Sumber Daya Manusia adalah aplikasi yang lebih tepat pada efisiensi yang sama dalam pemanfaatan, akuisisi, pengembangan dan pemeliharaan sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi secara efektif untuk mencapai tingkat optimal dari pemanfaatan sumber daya manusia oleh organisasi dalam mencapai tujuannya. Selanjutnya, Sunyoto (2015:1) mengatakan bahwa :

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan

pemutusan hubungan kerja dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan secara terpadu.

Sedangkan Kaswan (2012:5) menjelaskan bahwa “Manajemen Sumber Daya Manusia adalah aset yang paling penting yang berkaitan dengan manusia dari suatu organisasi, sedangkan manajemen yang efektif adalah kunci bagi keberhasilan organisasi”.

Berdasarkan definisi di atas, maka penulis menyimpulkan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia menyangkut desain dan implementasi sistem perencanaan, penyusunan karyawan, pengembangan karyawan, pengelolaan karier, evaluasi kinerja, kompensasi karyawan dan hubungan ketenagakerjaan yang baik. Dan juga manajemen sumber daya manusia melibatkan semua keputusan dan praktik manajemen yang mempengaruhi secara langsung sumber daya manusianya.

Dengan merujuk pada kesimpulan di atas, ukuran efektivitas kebijaksanaan manajemen sumber daya manusia yang dibuat dalam berbagai bentuknya dapat diukur pada sejauh organisasi mencapai kesatuan gerak seluruh unit organisasi, seberapa besar komitmen pekerja terhadap perubahan sehingga mampu membuat keputusan dengan cepat dan mengambil langkah dengan tepat, sehingga seberapa tinggi kualitas “*output*” yang dihasilkan organisasi.

b. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Fungsi manajemen sumber daya manusia sangatlah luas, hal ini disebabkan karena tugas dan tanggung jawab manajemen sumber daya manusia untuk mengelola unsur-unsur motivasi se-efektif mungkin agar memiliki suatu tenaga kerja yang memuaskan.

Flippo (1996:5-7) mengemukakan bahwa fungsi manajemen dan fungsi operasional, terdiri atas:

- 1) Fungsi Manajemen
 - a. Perencanaan (*Planning*);
Perencanaan mempunyai arti penentuan mengenai program tenaga kerja yang akan mendukung pencapaian tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
 - b. Pengorganisasian (*Organizing*);
Organisasi dibentuk dengan merancang struktur hubungan yang mengaitkan antara pekerjaan, karyawan, dan faktor-faktor fisik sehingga dapat terjalin kerjasama satu dengan yang lainnya.
 - c. Pengarahan (*Directing*);
Pengarahan terdiri dari fungsi *staffing* dan *leading*. Fungsi *staffing* adalah menempatkan orang-orang dalam struktur organisasi, sedangkan fungsi *leading* dilakukan pengarahannya agar karyawan bekerja sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.
 - d. Pengawasan (*Controlling*);
Adanya fungsi manajerial yang mengatur aktifitas-aktifitas agar sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan organisasi sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, bila terjadi penyimpangan dapat diketahui dan segera dilakukan perbaikan.

- 2) Fungsi Operasional

Fungsi operasional dalam sumber daya manusia merupakan segala bentuk usaha atau aktivitas dalam pengelolaan sumber daya manusia guna pencapaian tujuan perusahaan. Fungsi ini terdiri dari:

 - a. Pengadaan (*Procurement*);
Usaha untuk memperoleh sejumlah tenaga kerja yang dibutuhkan perusahaan, terutama yang berhubungan dengan penentuan kebutuhan tenaga kerja, penarikan, seleksi, orientasi, dan penempatan.
 - b. Pengembangan (*Development*);
Usaha untuk meningkatkan keahlian karyawan melalui program pendidikan dan latihan yang tepat agar karyawan atau karyawan dapat melakukan tugasnya dengan baik.
 - c. Kompensasi (*Compensation*);
Fungsi kompensasi diartikan sebagai usaha untuk memberikan balas jasa atau imbalan yang memadai kepada karyawan sesuai dengan kontribusi yang telah disumbangkan kepada perusahaan atau organisasi.
 - d. Integrasi (*Integration*);
Merupakan usaha untuk menyelaraskan kepentingan individu, organisasi, perusahaan, maupun masyarakat. Oleh sebab itu harus dipahami sikap prinsip-prinsip karyawan.
 - e. Pemeliharaan (*Maintenance*);
Setelah keempat fungsi dijalankan dengan baik, maka diharapkan organisasi atau perusahaan mendapat karyawan yang baik. Maka fungsi pemeliharaan adalah dengan memelihara sikap-sikap karyawan yang menguntungkan perusahaan.
 - f. Pemutusan Hubungan Kerja (*Separation*);

Usaha terakhir dari fungsi operasional ini adalah tanggung jawab perusahaan untuk mengembalikan karyawannya ke lingkungan masyarakat dalam keadaan sebaik mungkin, bila organisasi atau perusahaan mengadakan pemutusan hubungan kerja.

Sedangkan fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia menurut Hasibuan (2012:21) menjelaskan sebagai berikut:

1. Perencanaan;
Perencanaan (*human resources planning*) adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan.
2. Pengorganisasian;
adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi (*organization chart*).
3. Pengarahan;
Pengarahan (*directing*) adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Pengarahan dilakukan pimpinan dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.
4. Pengendalian;
Pengendalian (*controlling*) adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan, agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana.
5. Pengadaan;
Pengadaan (*procurement*) adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
6. Pengembangan;
Pengembangan (*development*) adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.
7. Kompensasi;
Kompensasi (*compensation*) adalah pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*), uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan.
8. Pengintegrasian;
Pengintegrasian (*integration*) adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.
9. Pemeliharaan;
Pemeliharaan (*maintenance*) adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun.

10. **Kedisiplinan;**
Kedisiplinan merupakan fungsi manajemen sumber daya manusia yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan, karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal.
11. **Pemberhentian;**
Pemberhentian (*separation*) adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun, dan sebab-sebab lainnya.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa fungsi-fungsi sumber daya manusia yaitu segala tindakan yang dilakukan guna menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas, produktif serta efektif bagi kelangsungan organisasi atau perusahaan.

c. Peran Manajemen Sumber Daya Manusia

Dalam mencapai tujuannya tentu suatu organisasi memerlukan sumber daya manusia sebagai pengelola sistem, agar sistem ini berjalan tentu dalam pengelolaanya harus memperhatikan beberapa aspek penting seperti pelatihan, pengembangan, motivasi dan aspek-aspek lainnya. Hal ini akan menjadikan manajemen sumber daya manusia sebagai salah satu indikator penting pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Sumber daya manusia merupakan asset organisasi yang sangat vital, karena itu peran fungsinya tidak bisa digantikan oleh sumber daya lainnya. Demi menunjang tercapainya tujuan organisasi yang diharapkan, maka keberadaan dari sumber daya manusia harus dapat dioptimalkan peran dan fungsi strategisnya. Menurut Cantika (2005:17) secara umum peran manajemen sumber daya manusia dikelompokkan dalam tiga peran utama yaitu, peran administrasi, peran operasional dan peran strategis. Masing-masing peran memiliki fokus atau konsentrasi,

rentang waktu, dan jenis kegiatan yang berbeda-beda yang akan di uraikan sebagai berikut:

1. Peran administrasi
Peran administrasi sumber daya manusia lebih ditekankan pada upaya memproses dan menyimpan catatan. Semua aktivitas dalam organisasi dicatat dan dibuatkan *data base* sehingga pada saat dibutuhkan oleh pihak-pihak tertentu dapat dilaporkan dengan segera. Peran administratif manajemen sumber daya manusia sebagai pencatat saja dan tidak memberikan kontribusi sesuai dengan peran yang sebenarnya;
2. Peran operasional
Peran operasional manajemen sumber daya manusia lebih mengacu pada aktivitas-aktivitas penyelenggaraan dan mempersiapkan kebutuhan organisasi terhadap pegawai. Tugas pokok manajemen sumber daya manusia dalam hal ini adalah merencanakan perekrutan, menerima lamaran, melakukan seleksi, menyusun anggaran gaji, mengadakan pelatihan dan pengembangan;
3. Peran strategis
Peran strategis manajemen sumber daya manusia. Menyadari pentingnya sumber daya manusia sebagai aset yang berharga bagi organisasi, maka peningkatan peran strategis menjadi suatu keharusan. Menjamin bahwa organisasi memiliki sumber daya manusia yang cukup dalam kuantitas maupun kualitas merupakan salah satu peran strategis manajemen sumber daya manusia untuk jangka waktu yang panjang guna meningkatkan nilai kompetitif organisasi dalam persaingan usaha.

Manajemen seperti yang kita ketahui adalah ilmu yang memberikan kita pengetahuan tentang cara cara menyelesaikan masalah dan mencapai tujuan menggunakan orang lain. Oleh karenanya, penulis perlu mengetahui peranan manajemen sumber daya manusia sehingga paham pentingnya sumber daya manusia, yang notabeneanya merupakan inti dari manajemen itu sendiri. Pendapat berbeda dikemukakan Suwatno dan Priansa (2011:18) ada tiga peran utama dari manajemen sumber daya manusia, disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 2
Peran Manajemen Sumber Daya Manusia

	Administrasi	Operasi	Strategi
Fokus	Proses administrasi dan penyimpanan data	Pendukung kegiatan	Organisasi luas global
Waktu	Jangka pendek (kurang dari 1 tahun)	Jangka menengah (1-2 tahun)	Jangka yang lebih panjang (2-5 tahun)
Jenis kegiatan	<ul style="list-style-type: none"> ○ Mengadministrasi manfaat tenaga kerja ○ Menjalankan orientasi tenaga kerja baru ○ Menafsirkan kebijakan dan prosedur sumber daya manusia ○ Menyiapkan laporan pekerjaan yang sama 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Mengelola program kompensasi ○ Merekrut dan menyeleksi untuk jabatan yang sedang lowong menjalankan pelatihan dengan aman ○ Mengatasi keluhan tenaga kerja 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Menilai kecenderungan permasalahan tenaga kerja ○ Melakukan rencana pengembangan dalam komunikasi tenaga kerja ○ Membantu organisasi dalam melakukan restrukturisasi dan perampingan ○ Memberi nasihat tentang merger atau akuisisi ○ Merencanakan strategi kompensasi

Sumber: Suwatno dan Priansa (2011:18)

Berdasarkan definisi tabel 2 dapat disimpulkan bahwa peran administrasi sumber daya manusia banyak ditekankan pada proses dan menyimpan catatan. Menyimpan arsip tenaga kerja dan *database* yang terkait dilakukan secara efektif, efisien dan tepat waktu.

Kemudian, peran operasional manajemen sumber daya manusia secara tipikal yaitu menguruskan praktisi sumber daya manusia untuk mengidentifikasi dan mengimplementasi program operasional dan kebijakan di organisasi.

Selanjutnya, peran strategi sumber daya manusia menekankan bahwa orang-orang di organisasi adalah sumber daya yang penting dan juga investasi perusahaan yang besar.

3. Konsep Motivasi

Motif atau motivasi berasal dari kata latin “*movere*” yang berarti dorongan dari dalam diri manusia untuk bertindak atau berperilaku. Pengertian motivasi tidak terlepas dari kata kebutuhan atau “*needs*” atau “*want*”.

Menurut Mitchell (Winardi, 2001:1) ‘Motivasi mewakili proses-proses psikologikal, yang menyebabkan timbulnya, diarahkannya, dan terjadinya persistensi kegiatan-kegiatan sukarela (*volunteer*) yang diarahkan ke arah tujuan tertentu’.

Selanjutnya, Menurut Berendoom dan Stainer (Sedarmayanti 2009: 66) ‘Motivasi adalah kondisi mental yang mendorong aktivitas dan memberi energi yang mengarah kepada pencapaian kebutuhan, memberi kepuasan atau mengurangi ketidak seimbangan’.

Sedangkan menurut Sunyoto (2012:11) motivasi membicarakan tentang bagaimana cara mendorong semangat kerja seseorang, agar mau bekerja dengan memberikan secara optimal kemampuan dan keahliannya guna mencapai tujuan organisasi. Motivasi menjadi penting karena dengan motivasi diharapkan setiap karyawan mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi.

Pendapat para ahli di atas dapat diartikan bahwa dengan adanya motivasi, diharapkan karyawan terstimulus untuk menjadi seorang individu yang lebih baik dari sebelumnya demi mencapainya tujuan organisasi secara efisien. Seorang

karyawan terdorong untuk berbuat dan menunjuk kan kemampuannya semaksimal mungkin dan menghasilkan output yang bermanfaat bagi organisasi.

Secara sederhana, Danim (2004:2) mengemukakan “Motivasi diasumsikan sebagai aktivitas individu untuk menentukan kerangka dasar tujuan dan penentuan perilaku untuk mencapai tujuan itu”.

Berbeda dengan Martoyo (2000:163) memandang bahwa “Motivasi adalah proses untuk mencoba mempengaruhi seseorang agar melakukan sesuatu yang kita inginkan. Dengan kata lain motivasi adalah dorongan dari luar terhadap seseorang agar mau melaksanakan sesuatu”. Sementara itu menurut Gibson dkk (1996:115) “Motivasi adalah sebagai tenaga pendorong manusia untuk bertindak atau suatu tenaga di dalam diri manusia yang menyebabkan manusia bertindak”.

Dari definisi yang telah dikemukakan di atas maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa Motivasi merupakan bentuk perilaku antusias, berorientasi kepada tujuan, dan memiliki target kerja yang jelas, baik secara individual maupun kelompok. Definisi Motivasi lainnya juga dikemukakan oleh Rivai dan Sagala (2011:837) yang mengatakan bahwa:

Motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang memengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu. Sikap dan nilai tersebut merupakan suatu yang invisible yang memberikan kekuatan untuk mendorong individu-individu bertingkah laku dalam mencapai tujuan. Dorongan tersebut terdiri dari dua komponen, yaitu: arah perilaku (kerja untuk mencapai tujuan), dan kekuatan perilaku (seberapa kuat usaha individu dalam bekerja).

Adapun pendapat Motivasi lainnya juga dikemukakan Hasibuan (2003:95) bahwa “Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan

kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan integrasi dengan segala daya upaya untuk menciptakan kepuasan”.

Sedangkan pendapat berbeda tentang motivasi dikemukakan Robbins (2009:50) mengatakan bahwa:

Motivasi adalah kesediaan untuk melaksanakan upaya tinggi untuk mencapai tujuan-tujuan keorganisasian, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya untuk memenuhi kebutuhan individual tertentu sesuai dengan hasil kerja (prestasi kerja).

Menurut pendapat yang telah dikemukakan di atas dapat ditarik kesimpulan, motivasi dapat didefinisikan sebagai keadaan di mana usaha dan kemauan keras seseorang diarahkan kepada pencapaian hasil-hasil atau tujuan tertentu.

a. Tujuan Motivasi

Pegawai sebagai manusia, tentunya mempunyai keinginan atau dambaan untuk berprestasi, inilah yang dapat mendorong pegawai yang bersangkutan melakukan pekerjaan. Hasibuan (2010:146) mengemukakan bahwa motivasi dianggap penting karena dengan motivasi ini diharapkan setiap individu karyawan mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi.

Adapun tujuan motivasi menurutnya antara lain sebagai berikut:

1. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan;
2. Meningkatkan produktivitas kerja karyawan;
3. Mempertahankan kestabilan karyawan perusahaan;
4. Meningkatkan kedisiplinan karyawan;
5. Mengefektifkan pengadaan karyawan;
6. Menciptakan suasa dan hubungan kerja yang baik;
7. Meningkatkan loyalitas, kreativitas, dan partisipasi masyarakat;
8. Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan;
9. Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas tugasnya;
10. Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku.

Sedangkan pendapat berbeda tentang tujuan motivasi dikemukakan Purwanto (2000:71) mengatakan secara umum bahwa “Tujuan motivasi adalah

untuk menggerakkan atau menggunakan seseorang agar timbul keinginan dan kemauanya untuk melakukan sesuatu sehingga dapat memperoleh hasil atau mencapai tujuan tertentu”.

Menurut pendapat yang telah dikemukakan di atas dapat ditarik kesimpulan, Tujuan motivasi yaitu pendorong atau penggerak dalam diri seseorang untuk mau berperilaku dan bekerja dengan giat dan baik sesuai dengan tugas dan kewajiban yang telah diberikan kepadanya.

b. Unsur-Unsur Motivasi

Danim (2004:15) mengemukakan bahwa unsur-unsur motivasi antara lain sebagai berikut:

1. Tujuan;
Manusia berorganisasi karena ingin, mengabdikan diri pada organisasi itu, di samping itu sebagai wadah mencari sumber penghidupan, membangun kekerabatan, mencari teman, dan wahana beraktualisasi diri. Manusia organisasional yang memiliki motivasi tinggi senantiasa sadar bahwa antara tujuan dirinya dengan tujuan organisasi sama sekali tidak terpisahkan, atau walaupun terpisah, tidak terlalu senjang.
2. Kekuatan Dari Dalam Diri Individu;
Manusia organisasional bekerja di dalam organisasi semata-mata karena rasa terpanggil untuk berbuat, tanpa mengingkari ada maksud-maksud yang ingin dicapai dari pekerjaan itu, seperti gaji, aktualisasi diri, mengisi waktu luang, atau rekreasi.
3. Keuntungan;
Manusia bekerja ingin mendapatkan keuntungan adalah manusiawi. Keinginan untuk mendapatkan keuntungan akan menjadi sumber bahaya bagi manusia organisasional, jika dia bekerja semata-mata karena keinginan untuk memperoleh keuntungan atau setiap pekerjaan yang diselenggarakan dilihat dari dimensi untung-ruginya.

Sedangkan unsur-unsur motivasi menurut Sagir (Siswanto, 2005:269) menjelaskan sebagai berikut:

1. Kinerja
Kinerja sebagai hasil yang dicapai karyawan dalam melakukan tugas maupun perannya dalam suatu perusahaan.

2. Penghargaan
Penghargaan, pengakuan atau *recognition* atas suatu kinerja yang telah dicapai seseorang merupakan perangsang yang kuat. Pengakuan atas suatu kinerja akan memberikan kepuasan batin yang lebih tinggi dari pada penghargaan dalam bentuk materi atau hadiah.
3. Tantangan
tantangan yang dihadapi , merupakan perangsang kuat bagi manusia untuk mengatasinya. Karena tantangan demi tantangan akan menumbuhkan kegairahan kerja.
4. Tanggungjawab
Adanya rasa ikut memiliki (*sense of belonging*) akan menimbulkan motivasi untuk turut merasa bertanggungjawab.
5. Pengembangan
Pengembangan kemampuan seseorang, baik dari pengalaman kerja atau keempatan untuk maju, merupakan perangsang kuat bagi tenaga kerja untuk bekerja lebih giat dan lebih bergairah.
6. Keterlibatan
Rasa ikut terlibat dalam suatu proses pengambilan keputusan akan menumbuhkan rasa ikut bertanggungjawab, rasa dihargai yang merupakan “tantangan” yang harus dijawab, melalui peran serta untuk berkinerja dalam pengembangan usaha atau pengembangan pribadi.
7. Kesempatan
Kesempatan untuk maju dalam bentuk jenjang karier yang terbuka, dari tingkat bawah sampai tingkat manajemen puncak merupakan perangsang cukup kuat bagi karyawan.

Berdasarkan pendapat di atas peneliti menyimpulkan bahwa unsur-unsur motivasi merupakan kekuatan kompleks yang membuat seseorang berkeinginan memulai dan menjaga kondisi kerja dalam organisasi.

c. Teori – teori Motivasi

1. Teori Douglas McGregor

McGregor (Siagian, 2002:106) berpendapat bahwa para manajer menggolongkan para bawahannya pada dua, manusia penganut teori X (teori tradisional) dan manusia penganut teori Y (teori demokratik), yaitu sebagai berikut:

- a. Teori 'X'
Kategori Manusia 'X' yaitu karyawan yang dianggap tidak menyenangi pekerjaan, pemalas, tidak senang memikul tanggung jawab, dan harus dipaksa menghasilkan sesuatu. Para manajer akan lebih mungkin berhasil menggerakkan manusia 'X' jika menggunakan motivasi negatif. Misalnya, upaya mendorong manusia 'X' meningkatkan produktivitasnya adalah berupa imbalan disertai dengan ancaman bahwa jika yang bersangkutan tidak bekerja dengan lebih baik, kepadanya akan dikenakan sanksi organisasi, sebaliknya
- b. Teori 'Y'
Kategori Manusia 'Y' yaitu karyawan yang dianggap senang bekerja, kreatif, menyenangi tanggung jawab, dan mampu mengendalikan diri. Para manajer akan lebih mungkin berhasil menggerakkan manusia 'Y' jika menggunakan motivasi positif. Misalnya, upaya mendorong manusia 'Y' meningkatkan produktivitasnya adalah dengan memberikan berupa pujian atau penghargaan.

Dari teori McGregor ini dapat ditarik kesimpulan bahwa manusia kategori 'X' dipandang sebagai pekerja yang pemalas yang tidak dapat diperbaiki dan oleh karena itu manajer cenderung memakai motivasi negatif, yakni dengan menerapkan hukuman yang tegas untuk menanganinya

Sedangkan untuk manusia kategori 'Y' dipandang sebagai pekerja keras dan melakukan pekerjaan dengan baik oleh karena itu manajer cenderung memakai motivasi positif, yakni dengan memberikan berupa pujian atau penghargaan.

2. Teori Abraham H. Maslow

Manusia dalam pemenuhan kebutuhan memiliki keperluan yang berbeda-beda dimana yang dikemukakan Maslow (Moekijat,1999:180) bahwa manusia mempunyai lima tingkat atau hirarki kebutuhan. Berikut tingkat hierarki terbawah sampai hierarki kebutuhan tertinggi, yaitu:

- a. Kebutuhan fisiologis atau kebutuhan untuk terus menerus, seperti sandang pangan dan papan. Dalam hal ini seseorang sangat membutuhkan akan makanan, udara, tidur, dan sebagainya;

- b. Kebutuhan akan keamanan. Ada dua dimensi mengenai kebutuhan ini. Yang satu berusaha untuk keamanan badaniah. Individu dalam memenuhi kebutuhan ini berusaha menghindari keadaan yang membahayakan atau yang mengandung risiko yang mengancam dengan kecelakaan badaniah. Yang kedua, individu mencari keamanan dalam perilaku yang memelihara individu dalam lingkungan keluarga, di mana ia mempunyai perasaan aman dan bebas dari ancaman;
- c. Kebutuhan sosial yaitu kebutuhan akan kasih sayang dan partisipasi. Keinginan orang untuk berpartisipasi, untuk dipersamakan dengan dengan kelompok merupakan sebagian daripada sifat hidup berkelompok. Individu-individu yang berusaha memenuhi kebutuhan ini didorong untuk berperilaku sendiri dengan cara-cara yang dapat diterima oleh masyarakat;
- d. Kebutuhan penghargaan merupakan kebutuhan akan harga diri. Kemampuan bagi seseorang individu untuk menerima dirinya dan untuk merasa puas dengan dirinya sendiri. Keinginan akan pengakuan dan penghargaan dari orang-orang yang menjadi temannya;
- e. Kebutuhan aktualisasi diri merupakan kebutuhan tertinggi dalam hierarki yang merupakan kebutuhan untuk mencapai kemampuan yang sepenuhnya dengan caranya sendiri melalui sifatnya yaitu berusaha untuk tumbuh, untuk berkembang, untuk menjadi masak, untuk sepenuhnya melaksanakan apa pun yang mungkin terjadi.

Hirarki kebutuhan ini, melihat kebutuhan orang akan motivasi disusun dalam suatu hierarki dan apabila serangkaian kebutuhan telah dipenuhi, maka timbul keinginan untuk memenuhi tingkat kebutuhan berikutnya yang lebih tinggi pada hierarki.

Gambar 1
Hierarki kebutuhan Maslow



Sumber: Menurut Maslow (Moekijat, 1999:180)

Maslow memandang motivasi seorang individu sebagai suatu urutan kebutuhan yang dipredeterminasi. Kebutuhan-kebutuhan fisiologikal, merupakan kebutuhan yang paling imperatif, tetapi secara psikologikal kebutuhan akan realisasi diri sangat penting bagi masing-masing individu.

3. Teori Federick Herzberg

Dalam suatu perusahaan motivasi yang dimiliki karyawan terkadang tidak menentu ada yang bersifat semenetara dan bersifat permanen dimana menurut Herzberg (Mintorogo, 1996:91) ada dua faktor yang mempengaruhi seseorang dalam tugas atau pekerjaannya, yaitu:

1. Faktor *Hygiene*
Faktor-faktor yang termasuk kategori faktor-faktor *hygiene* itu meliputi:
 - a) Kondisi kerja, termasuk kondisi ruangan, misalnya luas ruangan yang memadai dengan jumlah perabotan dan jumlah personil, kondisi peralatan, suhu dalam ruangan, udara, kondisi cahaya, dan lain-ain.
 - b) Hubungan antar pribadi, yaitu hubungan antar karyawan yang tidak diwarnai oleh konflik-konflik individu yang merasa dikucilkan dan juga hubungan antara pimpinan dan staf yang memuaskan karyawan.
 - c) Penghasilan, dalam hal ini disamping gaji termasuk juga penghasilan lainnya yang mencukupi kebutuhan hidup karyawan.
 - d) Sekuriti, adalah jaminan-jaminan yang dapat memberikan ketenangan karyawan seperti jaminan hari tua, jaminan biaya kesehatan, dan lain-lain.

2. Fakor Motivator
Yang termasuk kategori faktor-faktor motivator meliputi:
 - a) Perasaan berprestasi, yaitu suatu kepuasan karyawan karena mendapat kesempatan menunjukkan prestasinya dan mendapat kemudahan untuk berprestasi.
 - b) Pengakuan, yaitu adanya pengakuan terhadap potensi para karyawan dengan memberikan tugas yang lebih besar wewenang dan tanggung jawabnya.
 - c) Pekerjaan yang bersifat menantang, yaitu mendapat tugas-tugas yang tidak hanya tugas-tugas rutin semata rutin semata-mata, tetapi mendapat tugas yang memerlukan upaya tertentu

sehingga dapat dirasakan oleh karyawan sebagai suatu tantangan.

Dari teori di atas, dapat disimpulkan bahwa manusia memiliki dua kategori kebutuhan yang berbeda yang saling bergantung dan mempengaruhi perilaku manusia, artinya kalau faktor-faktor *hygiene* tidak terpenuhi akan menimbulkan rasa ketidakpuasan, sedangkan kalau faktor-faktor motivator terpenuhi akan menimbulkan kepuasan.

Saling bergantung artinya, apabila faktor-faktor *hygiene* terpenuhi tetapi tidak terpenuhinya faktor-faktor motivator, maka tidak dapat meningkatkan motivasi. Demikian pula kalau faktor-faktor motivator terpenuhi tetapi tidak terpenuhinya faktor-faktor *hygiene* tidak terpenuhi juga tidak dapat meningkatkan motivasi karyawan .

4. Teori David McClelland

Kebutuhan dapat membuat orang lain berperilaku sedemikian rupa sehingga menurut Clelland (Thoha, 2009:236) seseorang dianggap mempunyai motivasi untuk berprestasi jika ia mempunyai keinginan untuk melakukan suatu karya yang berprestasi lebih baik dari prestasi kerja orang lain. Ada tiga kebutuhan manusia ini, yaitu:

- a. Kebutuhan untuk berprestasi;
Dorongan untuk mengungguli, berprestasi sehubungan dengan seperangkat standar, bergulat untuk sukses.
- b. Kebutuhan untuk berafiliasi;
Hasrat untuk hubungan antar pribadi yang ramah dan karib.
- c. Kebutuhan untuk kekuasaan;
Kebutuhan untuk membuat orang-orang lain berperilaku dalam suatu cara yang orang-orang itu (tanpa dipaksa) tidak akan berperilaku demikian.

Dari teori di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kebutuhan berprestasi adalah kebutuhan untuk melampaui dan berusaha untuk menggapai prestasi kerja

yang tinggi dia akan memperoleh pendapatan yang lebih besar, dan akhirnya dapat memiliki serta memenuhi kebutuhan-kebutuhannya.

Kemudian, Kebutuhan berafiliasi adalah kebutuhan kontak sosial, persetujuan dan saling mendukung seperti diterima oleh orang lain dilingkungan ia hidup dan bekerja, perasaan dihormati dan merasa diri penting.

Selanjutnya, kebutuhan kekuatan dan kekuasaan adalah kebutuhan untuk mempengaruhi situasi dan orang lain agar menjadi dominan dan menjadi pengontrol.

5. Teori “*Existence Relatedness Growth*”

Manajer harus memahami bahwa karyawan memiliki berbagai kebutuhan yang harus dipenuhi pada waktu yang sama. Menurut teori ERG (Rivai dan Sagala, 2009: 844) ada tiga kategori kebutuhan individu, yaitu eksistensi (*existence*), keterhubungan (*relatedness*) dan pertumbuhan (*growth*), karena itu disebut sebagai teori ERG, yang berupa:

- a. Kebutuhan eksistensi untuk bertahan hidup,kebutuhan fisik;
- b. Kebutuhan keterhubungan adalah kebutuhan untuk berhubungan dengan orang lain yang bermanfaat seperti keluarga, sahabat, atasan, keanggotaan, di dalam masyarakat;
- c. Kebutuhan pertumbuhan adalah kebutuhan untuk menjadi produktif dan kreatif, misalnya diberdayakan di dalam potensi tertentu dan berkembang secara terus-menerus.

Dari teori ERG diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kebutuhan dalam teori ERG ada tiga yang ketiga kebutuhan tersebut saling menguatkan dan mendorong seseorang untuk ke tingkat yang lebih tinggi. Dan teori ini memampukan seorang pekerja untuk tetap termotivasi meski ada tingkatan kebutuhan yang belum terpenuhi.

d. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi terdiri dari beberapa macam. Motivasi yang ada dalam diri seseorang bukan merupakan indikator yang berdiri sendiri. Motivasi itu sendiri muncul sebagai akibat dari interaksi yang terjadi di dalam individu. Saydam (Kadarisman, 2012: 296) menyebutkan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi motivasi, yaitu sebagai berikut:

Motivasi kerja seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu faktor internal yang berasal dari proses psikologis dalam diri seseorang, dan faktor eksternal yang berasal dari luar diri (*environment factors*).

1. Faktor internal
 - a) **Kematangan Pribadi**
Orang yang bersifat egois dan kemanja-manjaan biasanya akan kurang peka dalam menerima motivasi yang diberikan sehingga agak sulit untuk dapat bekerjasama dalam membuat motivasi kerja.
 - b) **Tingkat Pendidikan**
Seorang karyawan yang mempunyai tingkat pendidikan yang lebih tinggi biasanya akan lebih termotivasi karena sudah mempunyai wawasan yang lebih luas dibandingkan karyawan yang lebih rendah tingkat pendidikannya, demikian juga sebaliknya jika tingkat pendidikan yang dimilikinya tidak digunakan secara maksimal ataupun tidak dihargai sebagaimana layaknya oleh manajer maka hal ini akan membuat karyawan tersebut mempunyai motivasi yang rendah di dalam bekerja.
2. Faktor Eksternal
 - a) **Kondisi Lingkungan kerja**
Lingkungan kerja pada keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan itu sendiri.
 - b) **Kompensasi yang memadai**
Kompensasi yang memadai merupakan alat motivasi yang paling ampuh bagi perusahaan untuk memberikan dorongan kepada para karyawan untuk bekerja secara baik.
 - c) **Supervisi yang Baik**
Seorang supervisor membangun hubungan positif dan membantu motivasi karyawan dengan berlaku adil dan tidak diskriminatif.

- d) **Ada Jaminan Karier**
Seseorang akan berusaha bekerja keras dengan mengorbankan apa yang ada pada dirinya untuk perusahaan kalau yang bersangkutan merasa ada jaminan karier yang jelas dalam melakukan pekerjaan. Hal ini dapat terwujud bila perusahaan dapat memberikan jaminan karier untuk masa depan, baik berupa promosi jabatan, pangkat, maupun jaminan pemberian kesempatan dan penempatan untuk dapat mengembangkan potensi yang ada pada diri karyawan tersebut.
- e) **Status dan Tanggung Jawab**
Status atau kedudukan dalam jabatan tertentu merupakan dambaan dan harapan setiap karyawan dalam bekerja. Karyawan bukan hanya mengharapkan kompensasi semata, tetapi pada saat mereka berharap akan dapat kesempatan untuk menduduki jabatan yang ada dalam perusahaan atau instansi di tempatnya bekerja.
- f) **Peraturan yang Fleksibel**
Faktor lain yang diketahui dapat mempengaruhi motivasi adalah didasarkan pada hubungan yang dimiliki para karyawan dalam organisasi. Apabila kebijakan di dalam organisasi dirasa kaku oleh karyawan, maka akan cenderung mengakibatkan karyawan memiliki motivasi yang rendah.

Selanjutnya Pendapat yang sama dikemukakan Herzberg (Siagian, 2002: 87)

Faktor – faktor yang mempengaruhi Motivasi Kerja Menurut Herzberg dalam Siagian (2002) bahwa karyawan termotivasi untuk bekerja disebabkan oleh dua faktor, yaitu :

1. Faktor Intrinsik yaitu faktor daya dorong yang timbul dari dalam diri masing– masing karyawan, berupa :
 - a) Pekerjaan itu sendiri (*the work it self*). Berat ringannya tantangan yang dirasakan tenaga kerja dari pekerjaannya.
 - b) Kemajuan (*advancement*). Besar kecilnya kemungkinan tenaga kerja berpeluang maju dalam pekerjaannya seperti naik pangkat.
 - c) Tanggung jawab (*responsibility*). Besar kecilnya yang dirasakan terhadap tanggung jawab diberikan kepada seorang tenaga kerja.
 - d) Pengakuan (*recognition*). Besar kecilnya pengakuan yang diberikan kepada tenaga kerja atas hasil kerja.
 - e) Pencapaian (*achievement*). Besar kecilnya kemungkinan tenaga kerja mencapai prestasi kerja tinggi.

2. Faktor Ekstrinsik yaitu faktor pendorong yang datang dari luar diri seseorang terutama dari organisasi tempatnya bekerja. Faktor ekstrinsik ini mencakup :
 - a) Administrasi dan kebijakan perusahaan. Tingkat kesesuaian yang dirasakan tenaga kerja terhadap semua kebijakan dan peraturan yang berlaku dalam perusahaan.
 - b) Penyeliaan. Tingkat kewajaran penyelia dirasakan yang oleh tenaga kerja.
 - c) Gaji. Tingkat kewajaran gaji yang diterima sebagai imbalan terhadap tugas pekerjaan.
 - d) Hubungan antar pribadi. Tingkat kesesuaian yang dirasakan dalam berinteraksi antar tenaga kerja lain.
 - e) Kondisi kerja. Tingkat kesesuaian kondisi kerja dengan proses pelaksanaan tugas pekerjaan– pekerjaannya.

Apabila faktor intrinsik tersebut ada, dapat memberi tingkat motivasi yang kuat dan kepuasan dalam diri seseorang, namun jika faktor ini tidak ada, maka menimbulkan rasa ketidak puasan. Sementara faktor ekstrinsik tersebut ada, tidak perlu memberi motivasi, tetapi jika tidak ada dapat menimbulkan tidak puas.

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan motivasi kerja merupakan daya dorong atau daya gerak yang membangkitkan dan mengarahkan perilaku pada suatu perbuatan atau pekerjaan pada upaya-upaya nyata untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

B. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Berdasarkan tinjauan teori dan konsep yang berhubungan dengan teori motivasi maka definisi operasional yang dijadikan acuan dalam penelitian ini adalah:

1. Faktor *hygiene* adalah faktor yang berhubungan dengan kebutuhan yang berlangsung terus menerus, karena kebutuhan ini akan kembali pada titik nol setelah dipenuhi, tidak mempunyai pengaruh terhadap pertumbuhan kapasitas sumber daya manusia PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) cabang Makassar dalam berprestasi, tetapi hanya mencegah menurunnya

prestasi karyawan karena mengalami keterbatasan-keterbatasan dalam melaksanakan tugas mereka dan faktor ini motivasinya hanya bersifat sementara atau hanya untuk jangka pendek. Adapun faktor *hygiene* tersebut meliputi:

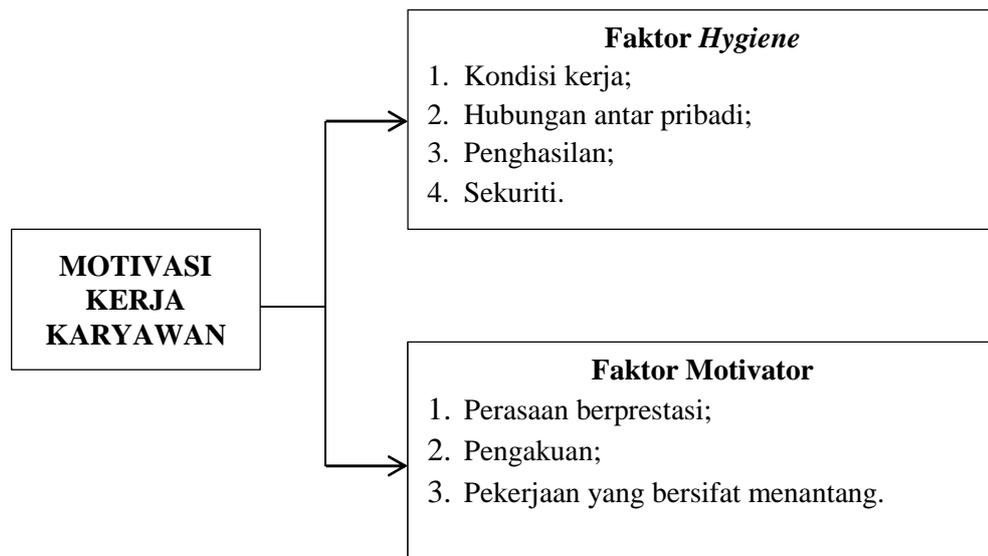
- a) Kondisi kerja, yaitu segala sesuatu termasuk kondisi ruangan, luas ruangan yang memadai dengan jumlah perabotan dan jumlah personilnya, kondisi peralatan, suhu dalam ruangan, udara, dan kondisi pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) cabang Makassar;
 - b) Hubungan antar pribadi, yaitu hubungan antar karyawan yang tidak diwarnai oleh konflik-konflik individu, juga hubungan antara pimpinan dan staf yang memuaskan karyawan;
 - c) Penghasilan, dalam hal ini disamping gaji termasuk juga penghasilan lainnya yang mencukupi kebutuhan hidup karyawan seperti insetif di kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) cabang Makassar;
 - d) Sekuriti yaitu jaminan-jaminan yang dapat memberikan ketenangan bagi karyawan PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) cabang Makassar seperti jaminan hari tua, dan jaminan biaya kesehatan.
2. Faktor motivator adalah faktor yang menyangkut kebutuhan psikologis yang mempengaruhi motivasi karyawan pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) cabang Makassar. Pada faktor ini motivasinya bersifat permanen atau mengarah ke jangka panjang.
- a) Perasaan Berprestasi, yaitu suatu kepuasan karyawan PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) cabang Makassar karena mendapat

kesempatan menunjukkan prestasinya dan mendapatkan kemudahan untuk berprestasi;

- b) Pengakuan, yaitu pengakuan oleh pimpinan atas prestasi para karyawan PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) cabang Makassar;
- c) Pekerjaan yang bersifat menantang, yaitu pemberian tugas tertentu yang diberikan oleh pimpinan PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) cabang Makassar yang memerlukan upaya tertentu sehingga dapat dirasakan oleh karyawan sebagai tantangan.

C. Kerangka Pikir

Gambar 2
Model penelitian



Sumber: Herzberg (Mintorogo.,1996:91)

D. Pertanyaan Penelitian

Adapun pertanyaan penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah faktor *hygiene* kerja karyawan pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) cabang Makassar?
2. Bagaimanakah faktor motivator kerja karyawan pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) cabang Makassar?

BAB III

DESAIN DAN PROSEDUR PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan penulis yaitu pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Pendekatan ini dipilih, guna untuk mencari tahu kejelasan dari setiap variabel yang ada agar dapat diketahui seperti apa gambaran motivasi karyawan pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Makassar.

Pendekatan kuantitatif merupakan penelitian yang analisisnya lebih fokus pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan menggunakan metode statistika. Pendekatan ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum dan menerangkan keadaan atau persoalan agar dapat mudah dipahami dalam hal ini sehubungan tentang motivasi karyawan pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Makassar. dimana dalam hal ini selaku objek penelitian.

Pendekatan ini digunakan karena menggunakan data-data yang diperoleh dari responden secara tertulis dalam bentuk kuesioner, dimana kuesioner akan menunjukkan data-data numerikal (angka) yang kemudian dapat diolah dengan metode statistika.

B. Desain Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Makassar Jalan Sulawesi No. 35. Sedangkan waktu penelitian ini diperkirakan akan dilaksanakan selama dua bulan. Penelitian ini direncanakan akan dimulai dari bulan Januari 2018 sampai dengan bulan mei

2018 dan dilakukan sendiri oleh peneliti. Adapun uraian kegiatan penelitian ini akan dibahas dalam tabel berikut.

Tabel 3
Jadwal Penelitian

Kegiatan	Bulan/Tahun									
	09/ 2017	10/ 2017	11/ 2017	12/ 2017	01/ 2018	02/ 2018	03/ 2018	04/ 2018	05/ 2018	
Penyusunan Proposal										
Pelaksanaan Seminar Proposal										
Penelitian dan Pengumpulan Data										
Analisa Data (Pengecekan Kuisisioner yang dikembalikan)										
Laporan Penelitian										

 = jadwal pelaksanaan kegiatan

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Makassar yang berjumlah 23 orang.

Tabel 4
Data Populasi

NO	JABATAN	JUMLAH
1.	Head of office	1 Orang
2.	Head of finance and accounting	1 Orang
3.	Staff finance and accounting	3 Orang
4.	Head of sales corporate	1 Orang
5.	Staff Marketing and Admin corporate	5 Orang
6.	Head of sales retail	1 Orang
7.	Staff Marketing and Admin retail	3 Orang
8.	Staff claim	5 Orang
9.	Staff underwriting	2 Orang
10.	Office boy	1 Orang
J U M L A H		23 Orang

2. Sampel dan Teknik Sampling

Adapun Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yakni seluruh karyawan PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Makassar yang berjumlah 23 orang.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik Sampling Jenuh (Sensus) yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil kurang dari 30 orang. (Sugiyono 2001:61).

D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Untuk keperluan analisis, adapun teknik dan instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yang selanjutnya akan dijelaskan sebagai berikut.

1. Observasi

Dalam penelitian ini, penulis akan mengobservasi motivasi dan tingkah laku karyawan serta melengkapi data yang diperoleh melalui kuesioner dan wawancara dengan melihat dan mengamati secara langsung responden penelitian.

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data dalam penelitian dengan menggunakan angket yang berisi daftar pertanyaan kepada responden. Angket tersebut diberikan kepada para responden dan kemudian diharapkan setiap masing-masing responden akan mengisinya dengan pendapat dan persepsi setiap individu responden itu sendiri.

Angket yang digunakan dalam penelitian ini merupakan angket langsung dan tertutup, artinya angket tersebut langsung diberikan kepada responden dan responden dapat memilih salah satu dari alternatif jawaban yang telah tersedia. Dalam penelitian ini jawaban yang diberikan oleh karyawan kemudian diberi skor dengan mengacu pada skala likert.

3. Wawancara

Wawancara adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh informasi secara langsung dari narasumber atau informan dengan menggunakan panduan wawancara yang telah disediakan.

Adapun informan yang akan diwawancarai dalam penelitian ini, yaitu:

1) Kepala Cabang PT. Asuransi Wahana Tata Cabang Makassar	1 orang
2) Karyawan PT. Asuransi Wahana Tata Cabang Makassar	3 orang
	<hr/>
Jumlah	4 orang

E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Teknik Pengolahan Data

Data yang diperoleh dari hasil pengedaran kuesioner dan observasi ditabulasi dan selanjutnya dianalisis dengan menggunakan tabel frekuensi dan presentase yang dianalisis secara deskriptif untuk kemudian digeneralisasikan. Analisis penjumlahan frekuensi dan presentase dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Untuk menentukan persentase jawaban:

$$P = \frac{F}{N} \times 100 \%$$

Keterangan :

P = Persentase

F = Frekuensi

N = Jumlah responden

- b. Untuk menentukan nilai skor (Ns) :

$$\text{Nilai Skor (Ns)} = \text{Bobot} \times \text{nilai (F)}$$

Keterangan:

- Bobot adalah skor kategori (Skala Likert 5,4,3,2,1)
- Sedangkan nilai adalah frekuensi hasil jawaban responden.

- c. Untuk menentukan persentase nilai skor sebagai berikut:

$$\text{Persentase (\%)} \text{ Nilai skor} = \frac{\text{Skor yang di capai}}{\text{Skor maksimal}} \times 100\%$$

Keterangan :

- Skor yang dicapai adalah total atau Nilai skor (N).
 - Skor maksimal yaitu: skor tertinggi pada Skala Likert yaitu 5 dikali jumlah responden atau (5x22=110).
- d. Untuk menentukan nilai rata-rata skor:

$$\text{Presentase rata-rata skor (\%)} = \frac{\text{Presentase nilai skor (\%)}}{\text{Jumlah butir pertanyaan}}$$

Keterangan:

- Presentase skor (%) = total presentase skor dari seluruh butir pertanyaan.
- Jumlah butir pertanyaan yaitu banyaknya butir pertanyaan.

Hasil pengolahan data yang telah terkumpul dari kuisisioner, dan wawancara. Kemudian dianalisis untuk memperoleh kesimpulan. Sedangkan data yang diperoleh dari hasil wawancara dijadikan sebagai data yang melengkapi apa yang didapat dari kuisisioner. Deskripsi persepsi mahasiswa mengenai hasil presentase menggunakan skala likert sebagai berikut:

Tabel 5
Skala Pengukuran *Likert*

No.	Tanggapan Responden	Bobot
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Cukup Setuju	3
4.	Kurang Setuju	2
5.	Tidak Setuju	1

Hasil jawaban responden yang ditabulasi, disusun berdasarkan pertanyaan kuesioner, kemudian setiap butirnya diberikan tingkat persentasi. Selanjutnya, jumlah skor yang dihasilkan dirata-ratakan.

2. Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif, dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi dengan memberi persentase terhadap setiap jumlah tanggapan responden kemudian mengambil kesimpulan dengan melihat frekuensi tertinggi. Selanjutnya untuk menyimpulkan motivasi karyawan PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) cabang Makassar dilakukan dengan menggunakan skala interpretasi skor dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 3
Skala Interpretasi Skor

Tidak Setuju	Kurang Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju	
0%	20 %	40 %	60 %	80 %	100 %

Untuk mengetahui kriteria interpretasi skor, yaitu menggunakan kategori sebagai berikut:

- 81 - 100% = Sangat Setuju
- 61 - 80% = Setuju
- 41 - 60% = Cukup Setuju
- 21 - 40% = Kurang Setuju
- 0 - 20% = Tidak Setuju

Alasan peneliti menggunakan model uji tersebut karena memudahkan bagi peneliti untuk mengidentifikasi tingkat presentase sesuai dengan asumsi dan

kategori yang dijawab oleh responden berdasarkan skala likert yang dibobot dengan 5,4,3,2, dan 1.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini akan dibahas hasil penelitian yang dilakukan di PT. Asuransi Wahana Tata (Aswata) Cabang Kota Makassar. Secara garis besar, akan memaparkan dekripsi lokus penelitian tersebut, dan juga akan dibahas mengenai karakteristik responden, deskripsi data serta hasil analisis data yang akan diuraikan sebagai berikut.

A. Deskripsi Lokus Penelitian

Karyawan dan perusahaan, keduanya merupakan hal yang saling berhubungan dan membutuhkan karena tanpa ada karyawan, perusahaan tidak berjalan dengan baik. Demikian tanpa ada perusahaan karyawan tidak akan pernah bekerja. Keberhasilan proses operasional perusahaan dapat berjalan dengan sukses tidak hanya karena tergantung pada lengkapnya peralatan yang dimiliki, tetapi juga didukung oleh karyawan yang kompeten. Sudah sepantasnya karyawan dipandang sebagai aset perusahaan, namun tidak mengesampingkan kebijaksanaan yang dijalankan perusahaan.

1. Sejarah PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA)

PT. Asuransi Wahana Tata (Aswata) adalah perusahaan umum yang telah hadir melayani nasabah sejak 1964. Aswata merupakan nama baru dari PT Maskapai Asuransi Madijo yang didirikan di Surabaya pada tanggal 25 Juli 1964. Perubahan nama perusahaan yang berkantor pusat di Jakarta dengan 21 karyawan dan modal disetor sebesar Rp 100 miliar. Aswata kini memiliki 74 kantor tersebar di seluruh wilayah Indonesia dengan 1.200 karyawan berdedikasi dan profesional

untuk melayani nasabah individual, usaha skala menengah maupun korporasi besar dan industrial yang berkantor pusat Jl. H.R. Rasuna Said. C-4, Jakarta.

Perusahaan memiliki kompetensi dan kapasitas untuk penutupan asuransi property, asuransi kendaraan bermotor, asuransi pengangkutan, asuransi rangka kapal dan pesawat terbang, asuransi rekayasa, asuransi minyak & gas, asuransi uang, asuransi tanggung gugat, asuransi penjaminan, dan asuransi kecelakaan diri.

Dalam operasionalnya, perusahaan juga membangun hubungan kerja sama yang berkesinambungan dan saling menguntungkan dengan semua mitra usahanya, seperti: perbankan, lembaga keuangan, broker asuransi/ reasuransi, reasuransi terkemuka baik dalam dan luar negeri, *professional loss adjuster*, *independent surveyor*, agen-agen asuransi dan bengkel-bengkel mobil terbaik.

Aswata juga terus mengembangkan sistem teknologi informasi terintegrasi LINTASWATA yang mampu melayani seluruh proses bisnis perusahaan di semua jaringan kantor secara *online*. Dengan LINTASWATA, nasabah Aswata dapat merasakan kemudahan, kecepatan dan keakuratan pelayanan dimanapun mereka berada. Aswata meresmikan *Call Center* 24 jam dengan nomor 021-500298 pada maret 2013 yang bertujuan untuk memberikan pelayanan polis juga beragam informasi seputar produk dan layanan Aswata di setiap saat bagi nasabah. Aswata juga telah aktif menggunakan sosial media untuk menyapa dan berinteraksi dengan nasabah.

Di tahun 2014, Aswata untuk ketiga kalinya menerima penghargaan “*Corporate Image Award 2014 - Indonesia’s Most Admired Companies (IMAC)*” dengan predikat: “*Excellence in Building and Managing Corporate Image*” untuk kategori “*Non-Vehicle Insurance*” dari *Frontier Consulting Group*. Penghargaan

lainnya adalah “Predikat Sangat Bagus atas Kinerja Keuangan” dari *Frontier Consulting Group*. Penghargaan lainnya adalah “Predikat Sangat Bagus atas Kinerja Keuangan” dari Info bank *Insurance Award* 2013, 2012 dan 2011 dan mendapatkan “Best General Insurance” dari Majalah Media Asuransi berdasarkan kinerja keuangan 2012 untuk Perusahaan Asuransi Umum dengan nilai ekuitas Rp 250-750 miliar. Semua Penghargaan ini merefleksikan tingkat kepercayaan masyarakat kepada Aswata sekaligus memantapkan perusahaan sebagai *market leader* di industry asuransi umum di Indonesia.

a) Tentang Aswata Tafakul

Unit Usaha Syariah PT. Asuransi Wahana Tata yang diberi nama Aswata Tafakul telah mendapatkan Rekomendasi Dewan Pengawas Syariah dari Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) berdasarkan Surat DSN MUI Nomor; U-163/DSN-MUI/V/2013 tanggal 15mei 2013. Dewan Pengawas Syariah untuk Aswata Tafakul adalah:

Ketua : Prof. Dr. Ahmad Syafii Maarif

Anggota : Rizka Maulan, Lc., M.Ag

Izin Pembukaan Aswata Tafakul diperoleh berdasarkan Surat Keputusan Dewan Komisioner Otoritas Jasa Keuangan Nomor: KEP-15/NB.15/2013, pada tanggal 26 September 2013. Aswata Tafakul melayani segmen nasabah korporasi dan retail (individu). Untuk segmen korporasi, Aswata Tafakul membentuk hubungan kerjasama dengan Bank Umum Syariah, unit-unit syariah dari Bank Swasta Nasional, dan lembaga keuangan atau pembiayaan yang memerlukan jaminan syariah. Pada segmen retail, sarannya adalah nasabah individu, baik

secara kelompok maupun perseorangan, yang dilakukan secara langsung maupun melalui perantara (Agen Aswata Tafakul).

2. Visi dan Misi

A. Visi

Menjadi perusahaan terkemuka di industri asuransi umum Indonesia dengan pangsa pasar yang *profitable* dan menjadi pelopor dalam memberikan solusi bagi nasabah, mitra dan *stakeholder*.

B. Misi

1. Menyediakan solusi asuransi umum yang inovatif kepada nasabah, mitra dan *stakeholder*.
2. Berkomitmen untuk memberikan solusi yang bernilai tambah dengan integritas, etika, dan *service excellence* yang berstandar tinggi.
3. Terus berusaha untuk menjadi perusahaan idaman di Indonesia dengan menghargai dan memberikan tantangan kepada karyawan.

3. Nilai-Nilai Budaya Dasar

a. Integritas

Mencakup nilai disiplin, tanggung jawab, bisa dipercaya, kejujuran dan tulus.

b. Profesionalisme

Mencakup ilmu pengetahuan, keahlian dan kompetensi di bidang asuransi, dan sikap profesional dalam menjalankan bisnis asuransi.

c. Kerjasama Tim

Mencakup paham akan tujuan yang ingin dicapai, tahu dan mampu mengerjakan tugas pokok dalam koordinasi dengan orang/bagian lain,

saling membantu menuju tercapainya tujuan bersama yang sudah ditentukan.

d. Terbaik

Mencakup usaha untuk pelayanan dan hasil yang terbaik. Tidak puas dengan hasil biasa atau standar, namun berusaha untuk mendapatkan hasil yang lebih baik.

e. Kreativitas

Selalu menciptakan dan menemukan cara baru untuk menghasilkan produk dan layanan terbaik bagi nasabah internal dan eksternal.

4. Produk dan Layanan

Untuk memberikan kepercayaan pasti, Aswata hadir memberikan perlindungan dalam setiap sisi kehidupan dengan memberikan produk-produk unggulan seperti:

a) Asuransi Kebakaran dan Properti

Salah satu produk asuransi yang memberikan perlindungan bagi aset yang berupa bangunan dan isinya terhadap bahaya-bahaya yang dapat terjadi secara tiba-tiba akibat dari: Kebakaran, Sambaran petir, Ledakan, Kejatuhan pesawat terbang, Asap. Produksi asuransi kebakaran dan properti merupakan pilihan yang tepat dengan jaminan standar dan jaminan tambahan sebagai perlindungan terhadap kerugian yang dapat terjadi secara tiba-tiba.

Gambar 4
Prosedur Klaim Asuransi Umum



Laporkan klaim maksimal 5x24 jam setelah kejadian.

Sumber: Data Sekunder PT.Asuransi Wahana Tata Cab. Makassar, 2018

Pada Gambar 4 terlihat Prosedur Klaim Asuransi Umum pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata langkah awal apabila terdapat situasi yang buruk terhadap rumah nasabah seperti terjadi musibah kebakaran, banjir, kebongkaran, gempa, dan huru hara. Jika nasabah merasa mengalami banyak kerugian maka segeralah untuk mengumpulkan berkas yang diperlukan. Cara klaim asuransi wahana tata yaitu:

- Nasabah perlu menyiapkan member *card* polis asuransi dan dokumen klaim yang dilaporkan selambat-lambatnya lima hari setelah kejadian.
- Setelah dokumen yang dimaksud terkumpul, maka segeralah melaporkan klaim yang ingin diajukan bisa melalui *call center* atau langsung datang ke kantornya agar agar lebih jelas.
- Setelah dokumen pelengkap telah dikumpul pada petugas asuransi di kantor cabang maka petugas akan melakukan pemeriksaan untuk melihat apakah situasi dan brkas yang diajukan layak untuk disetujui klaimnya.
- Kemudian jika sudah disetujui, pihak asuransi akan melakukan penggantian kerusakan dengan cara mengirim sejumlah dana ke rekening nasabah.

Tabel 5
Daftar Dokumen Klaim

Dokumen	Kebakaran	Kebongkaran	Banjir	Huru-Hara	Gempa Bumi
b. Member Card/Polis Asuransi					
Copy KTP Tertanggung					
Berita Acara dari Desa/Kelurahan/Kepolisian setempat					
Daftar Barang dan Taksiran Harga Barang					
Gambar Konstruksi/Layout/Struktur Bangunan					
Surat Keterangan Dinas BMG					

Pada Tabel 5 terlihat daftar dokumen yang harus dilengkapi dalam Prosedur Klaim Asuransi Umum pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata yaitu dapat dilihat pada tabel diatas.

b. Asuransi Kendaraan

Sikap berhati-hati dan memiliki perlindungan asuransi kendaraan bermotor yang tepat adalah kombinasi terbaik untuk memberikan ketenangan. Produk asuransi kendaraan bermotor memberikan perlindungan yang lengkap untuk mobil, tanggung jawab hukum pihak ketiga, pengemudi, dan penumpang yang secara langsung di sebabkan oleh tabrakan, benturan, terbalik, tergelincir atau terperosot, perbuatan jahat, pencurian, termasuk pencurian yang didahului atau disertai atau diikuti dengan kekerasan ataupun ancaman kekerasan, kebakaran akibat kebakaran benda lain yang berdekatan atau tempat penyimpanan Kendaraan Bermotor, dan kebakaran akibat sambaran petir.

Gambar 5
Prosedur Klaim atas Kerusakan / Kehilangan Sebagian (*Partai Loss*)



Laporkan klaim maksimal 5x24 jam setelah kejadian.

Sumber: Data Sekunder PT.Asuransi Wahan Tata Cab. Makassar, 2018

Pada Gambar 5 terlihat Prosedur Klaim atas Kerusakan / Kehilangan Sebagian (*Partai Loss*) pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata langkah awal jika pemegang polis kendaraan bermotor mengalami kecelakaan parah atau kehilangan sebagian maka nasabah dapat mengajukan klaim melalui cara sebagai berikut.

- Nasabah terlebih dahulu menyiapkan dokumen yang diperlukan.
- Setelah itu nasabah menghubungi *call center* atau mendatangi kantor secara langsung yang dilakukan paling lambat lima hari setelah kejadian.
- Setelah dokumen diterima maka pihak asuransi akan melakukan verifikasi dan kemudian membuat taksasi order
- Setelah disetujui maka kendaraan nasabah akan *diservice* atau diperbaiki atau diganti kehilangannya oleh bengkel yang menjadi rekan asuransi.
- Kemudian setelah selesai diperbaiki nasabah bisa membawa kembali kendaraan.

Tabel 6
Daftar Dokumen Klaim

Dokumen	Partial Loss	Total Loss	Theft	Tanggung Jawab Pihak Ke-3
Member Card/Polis Asuransi				
Copy SIM Pengemudi				
Copy KTP Tertanggung				
STNK Kendaraan				
Asli BPKB & Faktur Kendaraan				
Kronologis Kejadian bermaterai				
Copy SIM, STNK & KTP Pihak Ke-3				
Surat Pernyataan Damai / Tuntutan Pihak ke-3 bermaterai				
Laporan Kepolisian				

Pada Tabel 6 terlihat daftar dokumen yang harus dilengkapi dalam Prosedur Klaim Asuransi Umum pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata yaitu dapat dilihat pada tabel diatas.

Gambar 6
Klaim atas kehilangan kendaraan (*Theft*)



Laporkan klaim maksimal 5x24 jam setelah kejadian.

Sumber: Data Sekunder PT. Asuransi Wahana Tata Cab. Makassar, 2018

Pada Gambar 6 terlihat Prosedur Klaim atas kehilangan kendaraan (*Theft*) pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata maka nasabah dapat mengajukan klaim melalui cara sebagai berikut.

- Nasabah terlebih dahulu menyiapkan dokumen yang diperlukan.
- Setelah itu nasabah menghubungi *call center* atau mendatangi kantor secara langsung yang dilakukan paling lambat lima hari setelah kejadian.
- Setelah dokumen diterima maka pihak asuransi akan melakukan verifikasi.
- Setelah disetujui pihak asuransi akan memberikan dana yang sesuai dengan jumlah kehilangan nasabah.

Tabel 7
Daftar Dokumen Klaim

Dokumen	Partial Loss	Total Loss	Theft	Tanggung Jawab Pihak Ke-3
Member Card/Polis Asuransi				
Copy SIM Pengemudi				
Copy KTP Tertanggung				
STNK Kendaraan				
Asli BPKB & Faktur Kendaraan				
Kronologis Kejadian bermaterai				
Copy SIM, STNK & KTP Pihak Ke-3				
Surat Pernyataan Damai / Tuntutan Pihak ke-3 bermaterai				
Laporan Kepolisian				

Pada Tabel 7 terlihat daftar dokumen yang harus dilengkapi dalam Prosedur Klaim Asuransi Umum pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata yaitu dapat dilihat pada tabel diatas.

c. **Asuransi Kapal dan Pesawat Terbang**

Berbagai pilihan lengkap dari paket Asuransi Kapal Laut, Pesawat Udara dan Tanggung Gugat atas awak dan penumpang. Termasuk asuransi khusus untuk Satelit saat peluncuran dan saat berada di orbit.

d. Asuransi Pengangkutan

Asuransi pengangkutan memberikan proteksi terhadap barang dalam proses pengangkutan melalui darat, laut maupun udara.

e. Asuransi Uang

Produk asuransi khusus bagi institusi keuangan yang memberikan perlindungan terhadap resiko yang mungkin terjadi saat penyimpanan dan pengiriman uang.

f. Asuransi Minyak dan Gas

Produk asuransi khusus untuk menjamin kerusakan atau kerugian yang tidak terduga atas harta benda, dan tanggung gugat dari kegiatan eksplorasi dan produksi minyak dan gas baik *onshore* maupun *offshore*.

g. Asuransi Penjaminan

Asuransi penjaminan untuk pajak pengeluaran barang atau kewajiban kontraktual.

h. Asuransi Tanggung Gugat

Asuransi yang memberikan perlindungan terhadap kemungkinan tanggung gugat atas produk dan aktivitas operasional.

i. Asuransi Kecelakaan Diri

Produk asuransi yang memberi kompensasi apabila terjadi luka badan, cacat tetap atau meninggal dunia sebagai akibat dari kecelakaan.

j. Produk Aswata Takaful

Produk Aswata Takaful adalah asuransi kendaraan Aswata Kencana Takaful, asuransi properti Aswata Kirana Takaful dan asuransi alat berat Aswata Alat Berat Takaful. Produk ini dikembangkan dengan konsep Syariah sesuai ketentuan Syariah dan Fatwa DSN-MUI.

B. Karakteristik Responden

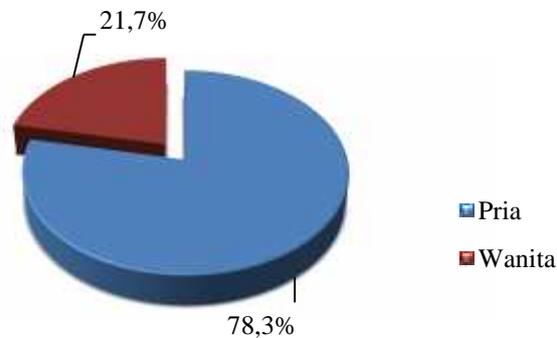
Karakteristik identitas responden adalah profil terhadap obyek penelitian yang dapat memberikan interpretasi terhadap hasil penelitian mengenai analisis motivasi kerja karyawan PT. Asuransi Wahana Tata (Aswata) Cabang Kota Makassar. Untuk mengimplementasikan hal tersebut, maka responden dalam penelitian ini adalah Karyawan PT. Asuransi Wahana Tata (Aswata) Cabang Kota Makassar sebanyak 23 orang responden. Di mana dalam penyebaran kuesioner, semua responden mengambil kuesioner dengan mengisi kuesioner secara lengkap dan benar. Adapun untuk mengetahui gambaran mengenai profil responden dilakukan pengelompokan berdasarkan jenis kelamin, usia, dan Masa kerja.

Uraian pengelompokan berdasarkan karakteristik responden di lapangan adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Proporsi identitas responden dalam penelitian ini adalah pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki dan perempuan, yang dapat dilihat melalui *pie chart* dengan tujuan untuk menampilkan hasil presentase jenis kelamin karyawan pada PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar yaitu sebagai berikut:

Gambar 7
Karakteristik Respon Berdasarkan Jenis Kelamin



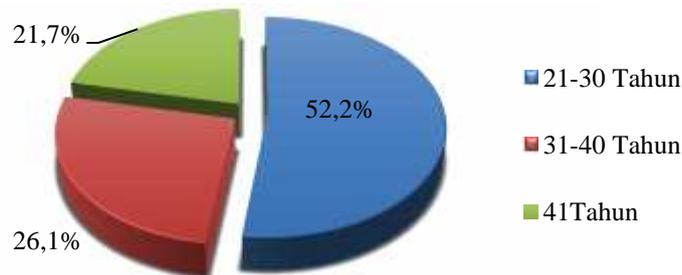
Sumber: Data Olahan Hasil Kuesioner, Maret 2018

Melalui Gambar 7, mendeskripsikan responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki lebih besar yakni sebanyak 18 (78,3%) orang jika dibandingkan dengan perempuan yakni sebanyak 5 (21,7%) orang, sehingga dapat disimpulkan bahwa karyawan PT. Asuransi Wahana Tata (Aswata) Cabang Kota Makassar didominasi oleh laki-laki.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Proporsi identitas responden dalam penelitian ini adalah pengelompokan responden berdasarkan umur, yang dimaksudkan untuk mengetahui besarnya tingkat proporsi pengelompokan umur antara 21-30 tahun, antara 31-40 tahun, dan di atas 41 tahun, yang disajikan dalam *pie chart* dengan tujuan untuk menampilkan hasil presentase umur karyawan pada PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar yaitu sebagai berikut:

Gambar 8
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur



Sumber: Data Olahan Hasil Kuesioner, Maret 2018

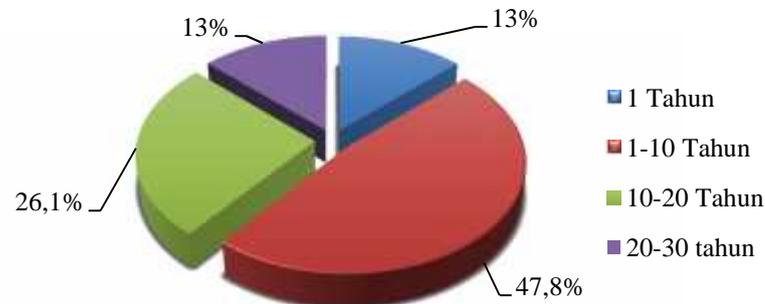
Dapat dilihat bahwa Gambar 8, mendeskripsikan responden berdasarkan umur, menunjukkan bahwa tingkat proporsi identitas responden yang berumur 21-30 tahun lebih besar yakni sebanyak 12 (52,2%) orang jika dibandingkan dengan responden yang berumur 31-40 tahun sebanyak 6 (26,1%) orang dan responden yang berumur 41 tahun yakni sebanyak 5 (21,7%) orang. Hal ini memberikan gambaran bahwa karyawan PT. Asuransi Wahana Tata (Aswata) Cabang Kota Makassar didominasi oleh karyawan dengan umur 21-30 tahun, jika dibandingkan dengan yang berumur 31-40 tahun dan 41 tahun.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Proporsi identitas responden dalam penelitian ini adalah pengelompokan responden berdasarkan masa kerja, hal ini dimaksudkan untuk mengetahui masa kerja karyawan PT. Asuransi Wahana Tata (Aswata) Cabang Kota Makassar, yang dapat digambarkan *pie chart* sebagai berikut :

Berdasarkan tabel di atas dapat digambarkan *pie chart* yang disajikan dalam *pie chart* dengan tujuan untuk menampilkan hasil presentase masa kerja karyawan pada PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar yaitu sebagai berikut:

Gambar 9
Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja



Sumber: Data Olahan Hasil Kuesioner, Maret 2018

Berdasarkan gambar 9 mendeskripsikan responden berdasarkan masa kerja, menunjukkan bahwa tingkat proporsi identitas responden yang masa kerjanya 1-10 tahun lebih banyak yakni sebanyak 11 (47,8%) orang dibanding dengan responden yang masa kerjanya 10-20 tahun yakni sebanyak 6 (26,1%) orang, responden yang masa kerjanya <1 tahun yakni 3 (13%) orang, responden yang masa kerjanya 20-30 tahun yakni sebanyak 3 (13%) orang dan responden yang masa kerjanya 30 tahun yakni 0

C. Deskripsi Data

Pada tahap ini, data yang diperoleh dari responden kemudian di deskripsikan berdasarkan hasil uji validitas serta realibilitasnya. Hasil pengujian tersebut di uraikan sebagai berikut:

1. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS dengan tingkat signifikansi 5% dari nilai N (jumlah responden) sebanyak 23 orang. Berikut disajikan hasil uji validitas setiap butir pernyataan yang telah ditabulasi.

Tabel 8
Hasil Uji Validitas Instrumen

No. Pernyataan	r hitung	r tabel 5% (23)	Kesimpulan
1	0,865	0,413	Valid
2	0,925	0,413	Valid
3	0,924	0,413	Valid
4	0,920	0,413	Valid
5	0,933	0,413	Valid
6	0,962	0,413	Valid
7	0,985	0,413	Valid
8	0,980	0,413	Valid
9	0,981	0,413	Valid
10	0,810	0,413	Valid
11	0,716	0,413	Valid
12	0,745	0,413	Valid
13	0,861	0,413	Valid
14	0,879	0,413	Valid
15	0,961	0,413	Valid
16	0,897	0,413	Valid
17	0,907	0,413	Valid
18	0,856	0,413	Valid
19	0,918	0,413	Valid
20	0,860	0,413	Valid
21	0,780	0,413	Valid

Sumber: Hasil Olah Output SPSS

Pada Tabel 8, menunjukkan bahwa seluruh pernyataan pada instrumen penelitian (kuesioner) yang digunakan dinyatakan valid (akurat). Artinya bahwa pertanyaan yang diajukan akurat untuk mengukur variabel yang diteliti.

2. Uji Realibilitas Instrumen

Uji reliabilitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS dengan $r_{\text{tabel}} = 0,212$. Hasil uji reliabilitas data yang diperoleh kemudian disajikan sebagai berikut:

Tabel 9
Hasil Uji Realibilitas Instrumen

Cronbach's Alpha	N of Items
,923	21

Sumber: Hasil Olah Output SPSS

Hasil uji reliabilitas instrumen pada Tabel 9 diperoleh koefisien reliabilitas *Cronbach's Alpha* (α) sebesar $0,923 > 0,212$ (r_{tabel}), maka dapat disimpulkan bahwa, butir pernyataan instrumen reliabel (konsisten).

Dengan demikian, maka butir – butir item di atas yang digunakan sebagai pengukur variabel yang akan diuji adalah valid dan reliabel. Jadi, berapa kalipun pernyataan pada kuesioner dinyatakan kepada responden yang berbeda maka hasilnya tidak akan terlalu jauh berbeda. Artinya butir-butir item di atas yang telah digunakan sebagai pengukur variabel adalah valid dan reliable.

D. Hasil Analisis Data

Motivasi kerja karyawan adalah sebuah bentuk dorongan positif yang ditunjukkan kepada karyawan agar mereka terdorong dan memiliki semangat lagi dalam menjalankan pekerjaannya. Hal tersebut berkaitan erat dengan kinerja karyawan dan hasil pekerjaan mereka. Bila karyawan tersebut memiliki motivasi yang cukup kuat untuk terus melakukan pekerjaan di perusahaan dengan baik, maka hasil yang diperoleh juga akan baik. Pasti hal ini juga akan berdampak pada lingkungan perusahaan yang menjadi lebih baik.

Pada penelitian ini penulis membahas mengenai Analisis Motivasi Kerja Karyawan pada Kantor PT. Asuransi Wahana Tata (Aswata) Cabang Kota Makassar dengan menggunakan variabel mandiri (variabel tunggal) yang selanjutnya diuraikan ke dalam dua variabel yaitu faktor *hygiene* dan faktor motivator. Kedua sub variabel tersebut selanjutnya akan diuraikan dalam indikator-indikator penelitian.

1. Faktor *Hygiene*

Faktor pemeliharaan merupakan faktor untuk mempertahankan motivasi kerja pegawai yang sudah baik dan membuat pegawai merasa betah dan aman untuk bekerja dimana faktor ini berhubungan dengan kebutuhan yang berlangsung terus-menerus. Faktor-faktor *hygiene* harus diberikan secara berlanjut karena faktor-faktor tersebut bagi karyawan kadarnya akan menurun dalam jangka waktu yang relatif pendek. Faktor pemeliharaan motivasi kerja dalam penelitian ini meliputi Kondisi kerja, Hubungan Antar Pribadi, Penghasilan, dan Sekuriti.

a. Kondisi Kerja

Kondisi lingkungan kerja yang baik dan nyaman akan dapat meningkatkan motivasi kerja pada karyawan dibandingkan dengan kondisi kerja yang penuh tekanan dan inferior.

a) Penerangan Lampu Dalam Ruang Kerja

Kondisi lingkungan kerja yang baik dan nyaman di dalamnya dilengkapi dengan penerangan lampu dalam ruang kerja, kebersihan dan kenyamanan dalam ruangan, serta kelengkapan fasilitas-fasilitas yang memadai.

Untuk mengetahui respon dari para responden terkait dengan “pernyataan perlengkapan penerangan lampu dalam ruang kerja sudah memadai”. Hal tersebut dapat dilihat pada respon karyawan terkait pernyataan seperti yang akan dipaparkan pada tabel berikut ini.

Tabel 10
Jawaban Responden Atas Pernyataan Perlengkapan Penerangan Lampu
Dalam Ruang Kerja Sudah Memadai

Uraian	Bobot	F	Skor (BxF)	Skor Likert (Total FxB)	Skor% (T. Skor/Skor Likert x 100)	Nilai Akhir %
Sangat Setuju	5	8	40	115	34.8%	Setuju 91.3%
Setuju	4	13	52	92	56.5%	
Cukup Setuju	3	2	6	69	8.7%	Tidak setuju 8.7%
Kurang Setuju	2	0	0	46	0%	
Tidak Setuju	1	0	0	23	0%	
Total		23	98		100	

Sumber : Hasil Olahan Data Kuesioner, Maret 2018

Berdasarkan Tabel 10 dari 23 karyawan yang dijadikan obyek penelitian mengenai jawaban responden atas pernyataan “perlengkapan penerangan lampu dalam ruang kerja” yaitu sebanyak 8 karyawan atau sebesar (34.8%) yang memberikan tanggapan sangat setuju, 13 karyawan atau sebesar (56.5%) memberikan tanggapan setuju, 2 karyawan atau sebesar (8.7%) yang memberikan tanggapan cukup setuju, tidak ada karyawan atau (0%) yang memberikan tanggapan kurang setuju dan tidak ada karyawan atau (0%) yang memberikan tanggapan tidak setuju terhadap jawaban responden atas pernyataan “perlengkapan penerangan dalam ruang kerja sudah memadai”. Hal ini dapat dilihat bahwa penerangan lampu dalam ruang kerja pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar termasuk kategori setuju.

Dari data yang telah dipaparkan sebelumnya hal ini diperkuat dengan adanya wawancara dengan salah satu karyawan PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar kepada Ibu Debby Anggreani (Rabu, 28 Februari 2018, pukul 16.15 WITA) mengatakan:

“Sejauh ini kondisi ruang kerja kami menurut saya sudah sangat baik, sudah sesuai dengan standar perkantoran pada umumnya. Hanya saja kendalanya yaitu bentuk kantor yang kami punya ini luasnya ya hanya sebatas ini tidak terlalu besar, sehingga untuk menjadi kantor dengan konsep yang ideal itu susah terjadi, karena untuk merubah nya itu butuh biaya yang sangat besar. Diruang kerja kami juga dilengkapi dengan penerangan ruangan yang begitu baik, sehingga karyawan tidak merasa malas untuk bekerja diruang kerjanya.”

Selanjutnya berdasarkan hasil pengamatan dan observasi peneliti sehubungan dengan penerangan lampu dalam ruang kerja sudah memadai pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar dapat dilihat pada gambar 10 dibawah ini ruang kerja karyawan memiliki pencahayaan yang baik sehingga karyawan mempunyai semangat untuk menyelesaikan pekerjaan secara cepat dan tepat.

Gambar 10
Penerangan Lampu Dalam Ruang Kerja



Sumber: Data Sekunder Tahun 2018

Maka dengan hasil rekapitulasi kuesioner, serta dukungan dari hasil wawancara di atas mengenai penerangan lampu dalam ruang kerja pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar sudah termasuk dalam kategori setuju.

b) Kebersihan dan Kenyamanan

Selain pernyataan yang telah dipaparkan di atas, adapun pernyataan lain masih terkait dengan Kondisi Kerja yaitu pernyataan tentang “kebersihan di perusahaan membuat anda nyaman dalam bekerja”. Kebersihan pada lingkungan kerja merupakan hal yang sangat penting demi menunjang semangat karyawan dalam melaksanakan pekerjaan serta mewujudkan tenaga kerja yang sehat dan produktif.

Dengan keadaan rutinitas yang banyak dan ruang kantor yang kotor tentu ini akan menjadi dampak bagi kinerja karyawan, suasana ruang kerja yang tidak nyaman dapat memberikan dampak yang negatif bagi perusahaan. Salah satu bentuk dampak negatif yang terjadi yaitu kinerja karyawan menurun, karyawan cepat merasa bosan dan suntuk karena ruang lingkungan yang tidak nyaman.

Hal tersebut dapat dilihat pada respon karyawan terkait pernyataan seperti yang akan dipaparkan pada tabel berikut ini.

Tabel 11
Jawaban Responden Atas Pernyataan Kebersihan Diperusahaan Membuat Anda Nyaman Dalam Bekerja

Uraian	Bobot	F	Skor (BxF)	Skor Likert (Total FxB)	Skor% (T. Skor/Skor Likert x 100)	Nilai Akhir %
Sangat Setuju	5	7	35	115	30.4%	Setuju 86.9%
Setuju	4	13	52	92	56.5%	
Cukup Setuju	3	2	6	69	8.7%	Tidak setuju 13%
Kurang Setuju	2	1	2	46	4.3%	
Tidak Setuju	1	0	0	23	0%	
Total		23	95		100	

Sumber : Hasil Olahan Data Kuesioner, Maret 2018

Berdasarkan Tabel 11 dari 23 karyawan yang dijadikan obyek penelitian mengenai jawaban responden atas pernyataan “kebersihan diperusahaan membuat anda nyaman dalam bekerja” yaitu sebanyak 7 atau (30.4%) karyawan yang

memberikan tanggapan sangat setuju, 13 atau (56.5%) karyawan yang memberikan tanggapan setuju, 2 atau (8.7%) karyawan yang memberikan tanggapan cukup setuju, 1 atau (4.3%) karyawan yang memberikan tanggapan kurang setuju, dan tidak ada atau (0%) karyawan yang memberikan tanggapan tidak setuju terhadap jawaban responden atas pernyataan “kebersihan diperusahaan membuat anda nyaman dalam bekerja”. Hal ini dapat dilihat bahwa kebersihan dan kenyamanan dalam ruangan pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar termasuk dalam kategori setuju.

Dari data yang telah dipaparkan sebelumnya hal ini diperkuat dengan adanya wawancara dengan salah satu karyawan PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar bapak Ade Bernart (Selasa, 27 Februari 2018, pukul 17.09 WITA) mengatakan:

“Saya pribadi merasa nyaman bekerja diruangan ini, karena kebersihannya sangat terjaga, diruangan juga dilengkapi dengan pendingin ruangan sehingga kami nyaman dalam bekerja. Ditambah lagi perusahaan menyediakan *office boy* untuk menjaga agar ruangan kantor ini tetap bersih dan rapi”.

Selanjutnya berdasarkan hasil pengamatan dan observasi peneliti sehubungan dengan kebersihan dan kenyamanan diperusahaan pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar dapat dilihat pada gambar dibawah ini terlihat pada ruang pelayanan nasabah memiliki keadaan ruangan yang nyaman dan rapi, perabotan ruang kerja tertata rapi, tersedianya televise untuk para nasabah yang lagi mengantri.

Gambar 11
Kebersihan Dalam Perusahaan



Sumber: Hasil Olahan Data Sekunder 2018

Maka dengan hasil rekapitulasi kuesioner, serta dukungan dari hasil wawancara di atas mengenai kebersihan dan kenyamanan kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar sudah termasuk dalam kategori setuju.

c) Fasilitas-Fasilitas Yang Memadai

Selain pernyataan yang telah dipaparkan di atas, adapun pernyataan lain masih terkait dengan kondisi kerja yaitu pernyataan tentang “Ruang kerja dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas yang cukup dan memadai”. Fasilitas-fasilitas pada ruang kerja merupakan faktor yang sifatnya mendukung dari berbagai hal yang telah disebutkan sebelumnya, seperti fasilitas komputer yang memadai, dan ketersediaan peralatan canggih. Sehingga membantu karyawan untuk menyelesaikan tugasnya secara tepat waktu.

Hal tersebut dapat dilihat pada respon karyawan terkait pernyataan seperti yang akan dipaparkan pada tabel berikut ini.

Tabel 12
Jawaban Responden Atas Pernyataan Ruang Kerja Dilengkapi Dengan Fasilitas-Fasilitas Yang Cukup Dan Memadai

Uraian	Bobot	F	Skor (BxF)	Skor	Skor% (T.	Nilai Akhir %
				Likert (Total FxB)	Skor/Skor Likert x 100)	
Sangat Setuju	5	4	20	115	17.4%	Setuju 87%
Setuju	4	16	64	92	69.6%	
Cukup Setuju	3	1	3	69	4.3%	Tidak setuju 13%
Kurang Setuju	2	2	4	46	8.7%	
Tidak Setuju	1	0	0	23	0%	
Total		23	91		100	

Sumber : Hasil Olahan Data Kuesioner, Maret 2018

Berdasarkan Tabel 12 dari 23 karyawan yang dijadikan obyek penelitian mengenai jawaban responden atas pernyataan “ruang kerja dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas yang cukup dan memadai” yaitu sebanyak 4 atau (17.4%) karyawan yang memberikan tanggapan sangat setuju, 16 atau (69.6%) karyawan yang memberikan tanggapan setuju, 1 atau (4.3%) karyawan yang memberikan tanggapan cukup setuju, 2 atau (8.7%) karyawan yang memberikan tanggapan kurang setuju, dan tidak ada atau (0%) karyawan yang memberikan tanggapan tidak setuju terhadap jawaban responden atas pernyataan “ruang kerja dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas yang cukup dan memadai”. Hal ini dapat dilihat bahwa fasilitas-fasilitas yang memadai pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar termasuk dalam kategori setuju.

Dari data yang telah dipaparkan sebelumnya hal ini diperkuat dengan adanya wawancara dengan salah satu karyawan, Bapak Ali Maryanto (Senin, 25 Februari 2018, pukul 16.00 WITA) mengatakan:

“Menurut saya fasilitas-fasilitas yang disediakan perusahaan sudah cukup baik untuk menunjang pekerjaan. Fasilitas itu berupa komputer,prinet, mesin fotocopy, mesin faks, dan perlengkapan alat tulis kerja. Kami juga diberikan kepercayaan untuk menjaga dan merawat fasilitas-fasilitas yang telah diberikan”.

Selanjutnya berdasarkan hasil pengamatan dan observasi peneliti sehubungan dengan fasilitas-fasilitas yang memadai pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar dapat dilihat pada gambar 12 dibawah ini setiap ruangan memiliki peralatan kerja masing-masing, Seperti tersedianya printer, mesin fotocopy, dan kertas pada tiap-tiap divisi.

Gambar 12
Fasilitas-Fasilitas Yang Memadai



Sumber: Olahan Data Sekunder 2018

Maka dengan hasil rekapitulasi kuesioner, serta dukungan dari hasil wawancara di atas mengenai fasilitas-fasilitas yang cukup memadai pada Kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar sudah termasuk dalam kategori sangat setuju.

b. Hubungan Antar Pribadi

Setiap individu memiliki hubungan atau relasi tertentu dengan rekan-rekannya di tempat kerja.

a) Hubungan Antar Karyawan

Hubungan karyawan mengacu pada hubungan bersama antara para karyawan dan hubungan antar karyawan dengan pimpinan dalam suatu organisasi. Para karyawan harus merasa nyaman dengan satu sama lain supaya memiliki lingkungan yang sehat di tempat kerja.

Untuk mengetahui respon dari para responden terkait dengan pernyataan “Saya merasa mempunyai banyak sahabat di tempat kerja”. Hal tersebut dapat dilihat pada respon karyawan terkait pernyataan seperti yang akan dipaparkan pada tabel berikut ini.

Tabel 13
Jawaban Responden Atas Pernyataan Saya Merasa Mempunyai Banyak Sahabat di Tempat Kerja

Uraian	Bobot	F	Skor (BxF)	Skor Likert (Total FxB)	Skor% (T. Skor/Skor Likert x 100)	Nilai Akhir %
Sangat Setuju	5	7	35	115	30.4%	Setuju 73.9%
Setuju	4	10	40	92	43.5%	
Cukup Setuju	3	6	18	69	26.1%	Tidak setuju 26.1%
Kurang Setuju	2	0	0	46	0%	
Tidak Setuju	1	0	0	23	0%	
Total		23	93		100	

Sumber : Hasil Olahan Data Kuesioner, Maret 2018

Berdasarkan Tabel 13 dari 23 karyawan yang dijadikan obyek penelitian mengenai jawaban responden atas pernyataan “Saya merasa mempunyai banyak sahabat di tempat kerja” yaitu sebanyak 7 atau (30.4%) karyawan yang memberikan tanggapan sangat setuju, 10 atau (43.5%) karyawan yang memberikan tanggapan setuju, 6 atau (26.1%) karyawan yang memberikan tanggapan cukup setuju, 0 atau (0%) karyawan yang memberikan tanggapan kurang setuju, dan tidak ada atau (0%) karyawan yang memberikan tanggapan tidak setuju terhadap jawaban responden atas pernyataan “Saya merasa mempunyai banyak sahabat di tempat kerja”. Hal ini dapat dilihat bahwa hubungan antar karyawan pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar termasuk dalam kategori setuju.

Dari data yang telah dipaparkan sebelumnya hal ini diperkuat dengan adanya wawancara dengan salah satu karyawan PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar yang berinisial Ibu Debby Anggreani (Rabu, 28 Februari 2018, pukul 17.09 WITA) mengatakan:

“Aswata dari dulu terkenal dengan sistem kekeluargaannya, di kantor ini punya kebiasaan yang sama dengan kantor cabang lain yaitu hubungan antar karyawan terjalin sangat kekeluargaan, konflik-konflik hampir jarang sekali terdengar. Itulah mengapa banyak karyawan yang masa kerjanya sampai dengan masa pensiun, hal ini tidak semua kantor asuransi bisa seperti itu”.

Selanjutnya berdasarkan hasil pengamatan dan observasi peneliti sehubungan dengan hubungan antar karyawan pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar dapat dilihat pada gambar 13 dibawah ini terlihat karyawan memiliki kekompakan, tidak terlihat konflik-konflik antar karyawan.

Gambar 13
Hubungan Antar Karyawan



Sumber: Olahan Data Sekunder 2018

Maka dengan hasil rekapitulasi kuesioner, serta dukungan dari hasil wawancara di atas mengenai hubungan antar karyawan kantor PT. Asuransi

Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar sudah termasuk dalam kategori setuju.

b) Atasan Bersedia Menerima Saran

Selain pernyataan yang telah dipaparkan di atas, adapun pernyataan lain masih terkait dengan hubungan antar pribadi yaitu, pernyataan tentang “Atasan bersedia mendengar pendapat atau saran dari bawahan”. Hal ini mendorong karyawan PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar terdorong untuk melakukan pertukaran gagasan dan informasi serta untuk menghindari terjadinya kekakuan dalam berkomunikasi.

Hal tersebut dapat dilihat pada respon karyawan terkait pernyataan seperti yang akan dipaparkan pada tabel berikut ini.

Tabel 14
Jawaban Responden Atas Pernyataan Atasan Bersedia Mendengar Pendapat Atau Saran Dari Bawahan

Uraian	Bobot	F	Skor (BxF)	Skor Likert (Total FxB)	Skor% (T. Skor/Skor Likert x 100)	Nilai Akhir %
Sangat Setuju	5	7	35	115	30.4%	Setuju 82.6%
Setuju	4	12	48	92	52.2%	
Cukup Setuju	3	4	12	69	17.4%	Tidak setuju 17.4%
Kurang Setuju	2	0	0	46	0%	
Tidak Setuju	1	0	0	23	0%	
Total		23	95		100	

Sumber : Hasil Olahan Data Kuesioner, Maret 2018

Berdasarkan Tabel 14 dari 23 karyawan yang dijadikan obyek penelitian mengenai jawaban responden atas pernyataan “atasan bersedia mendengar pendapat atau saran dari bawahan” yaitu sebanyak 7 atau (30.4%) karyawan yang memberikan tanggapan sangat setuju, 12 atau (52.2%) karyawan yang memberikan tanggapan setuju, 4 atau (17.4%) karyawan yang memberikan tanggapan cukup setuju, 0 atau (0%) karyawan yang memberikan tanggapan

kurang setuju, dan tidak ada atau (0%) karyawan yang memberikan tanggapan tidak setuju terhadap jawaban responden atas pernyataan “atasan bersedia mendengar pendapat atau saran dari bawahan. Hal ini dapat dilihat bahwa atasan bersedia menerima saran pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar termasuk dalam kategori setuju.

Dari data yang telah dipaparkan sebelumnya hal ini diperkuat dengan adanya wawancara dengan salah satu karyawan PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar Bapak Ade Bernart (Selasa, 27 Februari 2018, pukul 17.09 WITA) mengatakan :

“Selama ini pimpinan kami tidak menutup telinga jika dalam bekerja ada diantara karyawannya yang memberikan saran ataupun tanggapan bahkan kami sangat di dukung jika masukan yang kami berikan hal itu dapat berdampak positif bagi kemajuan Aswata”.

Maka dengan hasil rekapitulasi kuesioner, serta dukungan dari hasil wawancara di atas mengenai atasan bersedia mendengar pendapat atau saran dari bawahan pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar sudah termasuk dalam kategori setuju.

c) Hubungan Antar Pimpinan dan Karyawan

Selain pernyataan yang telah dipaparkan di atas, adapun pernyataan lain masih terkait dengan hubungan antar pribadi yaitu pernyataan tentang “Komunikasi antara bawahan dan atasan sangat baik”. Selain pentingnya hubungan antar karyawan, hubungan perseorangan antara bawahan dengan atasannya sangatlah penting. Dengan Interpersonal relation yang baik antara bawahan dan atasan maka komunikasi akan lebih baik serta bagi bawahan akan lebih termotivasi karena merasa nyaman dalam bekerja.

Hal tersebut dapat dilihat pada respon karyawan terkait pernyataan seperti yang akan dipaparkan pada tabel berikut ini.

Tabel 15
Jawaban Responden Atas Pernyataan Komunikasi Antara Bawahan Dan Atasan Sangat Baik

Uraian	Bobot	F	Skor (BxF)	Skor Likert (Total FxB)	Skor% (T. Skor/Skor Likert x 100)	Nilai Akhir %
Sangat Setuju	5	9	45	115	39.1%	Setuju 78.2%
Setuju	4	9	36	92	39.1%	
Cukup Setuju	3	5	15	69	21.7%	Tidak setuju 21.7%
Kurang Setuju	2	0	0	46	0 %	
Tidak Setuju	1	0	0	23	0 %	
Total		23	96		100	

Sumber : Hasil Olahan Data Kuesioner, Maret 2018

Berdasarkan Tabel 15 dari 23 karyawan yang dijadikan obyek penelitian mengenai jawaban responden atas pernyataan “komunikasi antara bawahan dan atasan sangat baik” yaitu sebanyak 9 atau (39.1%) karyawan yang memberikan tanggapan sangat setuju, 9 atau (39.1%) karyawan yang memberikan tanggapan setuju, 5 atau (21.7%) karyawan yang memberikan tanggapan cukup setuju, tidak ada atau (0%) karyawan yang memberikan tanggapan kurang setuju, dan tidak ada atau (0%) karyawan yang memberikan tanggapan tidak setuju terhadap jawaban responden atas pernyataan “komunikasi antara bawahan dan atasan sangat baik”. Hal ini dapat dilihat bahwa hubungan antar atasan dan karyawan pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar termasuk dalam kategori setuju.

Dari data yang telah dipaparkan sebelumnya hal ini diperkuat dengan adanya wawancara dengan salah satu karyawan PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar yang berinisial Bapak Ade Bernart (Selasa, 27 Februari 2018, pukul 17.09 WITA) mengatakan:

“Hubungan karyawan dengan pimpinan yang sekarang ini terjalin begitu baik, tetapi tidak menuntut kemungkinan selalu baik, karena adanya pergantian pimpinan dikantor ini yang dilakukan setiap tahun dan perbedaan karakter pimpinan yang tidak menjamin terjalinnya keakraban”.

Maka dengan hasil rekapitulasi kuesioner, serta dukungan dari hasil wawancara di atas mengenai komunikasi antara bawahan dan atasan sangat baik pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar sudah termasuk dalam kategori sangat setuju.

c. Penghasilan

Dalam hal ini gaji merupakan salah satu unsur penting yang memiliki pengaruh besar terhadap motivasi karyawan. Oleh karena itu perusahaan harus berhati-hati dalam meningkatkan kinerja karyawan.

a) Gaji yang sesuai

Untuk mengetahui respon dari para responden terkait dengan pernyataan “Saya merasa puas terhadap gaji yang saya terima”. Hal tersebut dapat dilihat pada respon karyawan terkait pernyataan seperti yang akan dipaparkan pada tabel berikut ini.

Tabel 16
Jawaban Responden Atas Pernyataan Saya Merasa Puas Terhadap Gaji Yang Saya Terima

Uraian	Bobot	F	Skor (BxF)	Skor Likert (Total FxB)	Skor% (T. Skor/Skor Likert x 100)	Nilai Akhir %
Sangat Setuju	5	6	3	115	26.1%	Setuju 52.2%
Setuju	4	6	24	92	26.1%	
Cukup Setuju	3	8	24	69	34.8%	Tidak setuju 47.8%
Kurang Setuju	2	2	4	46	8.7 %	
Tidak Setuju	1	1	1	23	4.3 %	
Total		23	56		100	

Sumber : Hasil Olahan Data Kuesioner, Maret 2018

Berdasarkan Tabel 16 dari 23 karyawan yang dijadikan obyek penelitian mengenai jawaban responden atas pernyataan “Saya merasa puas terhadap gaji yang saya terima Makassar” yaitu sebanyak, 6 atau (26.1%) karyawan yang memberikan tanggapan sangat setuju, 6 atau (26.1%) karyawan yang memberikan tanggapan setuju, 8 atau (34.8%) karyawan yang memberikan tanggapan cukup setuju, 2 atau (8.7%) karyawan yang memberikan tanggapan kurang setuju, dan 1 atau (4.3%) karyawan yang memberikan tanggapan tidak setuju terhadap pernyataan “Saya merasa puas terhadap gaji yang saya terima”. Hal ini dapat dilihat bahwa pernyataan “saya merasa puas terhadap gaji yang saya terima” pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar termasuk dalam kategori setuju.

Dari data yang telah dipaparkan sebelumnya hal ini diperkuat dengan adanya wawancara dengan salah satu karyawan PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar, Bapak Ali Maryanto (Senin, 26 Februari 2018, pukul 15.30 WITA) mengatakan:

“Jika ditanya cukup atau tidak gaji disini itu jawabannya relatif. Karena mengingat kebutuhan manusia yang tak pernah habis. Tetapi jika nominal gaji karyawan dibandingkan dengan perusahaan lain, Aswata dapat dikategorikan perusahaan yang memiliki upah atau gaji yang lebih”.

Maka dengan hasil rekapitulasi kuesioner, serta dukungan dari hasil wawancara di atas mengenai pernyataan “saya merasa puas terhadap gaji yang saya terima” pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar sudah termasuk dalam kategori setuju.

b) Gaji sesuai dengan beban kerja

Selain itu keseimbangan antara gaji dan beban kerja juga harus diperhatikan oleh pimpinan, agar tidak terjadinya penurunan kinerja karyawan. Dengan interpersonal relation yang baik antara bawahan dan atasan maka komunikasi akan lebih baik serta bagi bawahan akan lebih termotivasi karena merasa nyaman dalam bekerja.

Untuk mengetahui respon dari para responden terkait dengan pernyataan “Gaji yang saya terima seimbang dengan apa yang saya kerjakan”. Hal tersebut dapat dilihat pada respon karyawan terkait pernyataan seperti yang akan dipaparkan pada tabel berikut ini.

Tabel 17
Jawaban Responden Atas Pernyataan Gaji Yang Saya Terima Seimbang Dengan Apa Yang Saya Kerjakan

Uraian	Bobot	F	Skor (BxF)	Skor Likert (Total FxB)	Skor% (T. Skor/Skor Likert x 100)	Nilai Akhir %
Sangat Setuju	5	4	20	115	17.4 %	Setuju 43.5%
Setuju	4	6	24	92	26.1 %	
Cukup Setuju	3	10	30	69	43.5 %	Tidak setuju 56.5%
Kurang Setuju	2	2	4	46	8.7 %	
Tidak Setuju	1	1	1	23	4.3 %	
Total		23	79		100	

Sumber : Hasil Olahan Data Kuesioner, Maret 2018

Berdasarkan Tabel 17 dari 23 karyawan yang dijadikan obyek penelitian mengenai jawaban responden atas pernyataan “gaji yang saya terima seimbang dengan apa yang saya kerjakan” yaitu sebanyak, 4 atau (17.4%) karyawan yang memberikan tanggapan sangat setuju, 6 atau (26.1%) karyawan yang memberikan tanggapan setuju, 10 atau (43.5%) karyawan yang memberikan tanggapan cukup setuju, 2 atau (8.7%) karyawan yang memberikan tanggapan kurang setuju, dan 1

atau (4.3%) karyawan yang memberikan tanggapan tidak setuju terhadap jawaban responden atas pernyataan “gaji yang saya terima seimbang dengan apa yang saya kerjakan”. Hal ini dapat dilihat bahwa pernyataan “gaji yang saya terima seimbang dengan apa yang saya kerjakan” pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar termasuk dalam kategori tidak setuju.

Dari data yang telah dipaparkan sebelumnya hal ini diperkuat dengan adanya wawancara dengan salah satu karyawan PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar, Ibu Debby Angreani (Rabu, 28 Februari 2018, pukul 16.09 WITA) mengatakan:

“Sejauh ini jumlah gaji yang diterima saya rasa masih kurang sesuai dengan pengorbanan karyawan terhadap perusahaan, ditambah lagi kenaikan harga kebutuhan pokok sehingga diperlukan honor-honor tambahan dari beberapa kegiatan.

Maka dengan hasil rekapitulasi kuesioner, serta dukungan dari hasil wawancara di atas mengenai pernyataan “gaji yang saya terima seimbang dengan apa yang saya kerjakan” pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar sudah termasuk dalam kategori sangat setuju.

c) **Pemberian Bonus**

Selain gaji, kompensasi lain yang ditetapkan perusahaan yaitu berupa pemberian bonus. Pemberian bonus kepada karyawan ini dimaksudkan untuk mendorong karyawan untuk berprestasi, peningkatan mutu dan timbulnya rasa penghargaan di diri karyawan.

Untuk mengetahui respon dari para responden terkait dengan pernyataan “bonus yang diberikan perusahaan sebanding dengan waktu kerja lembur”. Hal tersebut dapat dilihat pada respon karyawan terkait pernyataan seperti yang akan dipaparkan pada tabel berikut ini.

Tabel 18
Jawaban Responden Atas Pernyataan Bonus Yang Diberikan Perusahaan
Sebanding Dengan Waktu Kerja Lembur

Uraian	Bobot	F	Skor (BxF)	Skor Likert (Total FxB)	Skor% (T. Skor/Skor Likert x 100)	Nilai Akhir %
Sangat Setuju	5	4	20	115	17.4%	Setuju 47.8%
Setuju	4	7	28	92	30.4%	
Cukup Setuju	3	9	27	69	39.1%	Tidak setuju 52%
Kurang Setuju	2	1	2	46	4.3 %	
Tidak Setuju	1	2	2	23	8.6 %	
Total		23	78		100	

Sumber : Hasil Olahan Data Kuesioner, Maret 2018

Berdasarkan tabel 18 dari 23 karyawan yang dijadikan obyek penelitian mengenai jawaban responden atas pernyataan “bonus yang diberikan perusahaan sebanding dengan waktu kerja lembur” yaitu, sebanyak 4 atau (17.4%) karyawan yang memberikan tanggapan sangat setuju, 7 atau (30.4%) karyawan yang memberikan tanggapan setuju, 9 atau (39.1%) karyawan yang memberikan tanggapan cukup setuju, 1 atau (4.3%) karyawan yang memberikan tanggapan kurang setuju, dan 1 atau (4.3%) karyawan yang memberikan tanggapan tidak setuju terhadap jawaban responden atas pernyataan “bonus yang diberikan perusahaan sebanding dengan waktu kerja lembur”. Hal ini dapat dilihat bahwa pernyataan “bonus yang diberikan perusahaan sebanding dengan waktu kerja lembur” pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar termasuk dalam kategori tidak setuju.

Dari data yang telah dipaparkan sebelumnya hal ini diperkuat dengan adanya wawancara dengan salah satu karyawan PT. Asuransi Wahana Tata

(ASWATA) Cabang Kota Makassar Ade Bernart (Selasa, 27 Februari 2018, pukul 17.09 WITA) mengatakan:

“Bonus sangat jarang didapatkan karyawan. Disini masi belum ada kejelasan mengenai bonus tersebut”.

Maka dengan hasil rekapitulasi kuesioner, serta dukungan dari hasil wawancara di atas mengenai Penghasilan pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar sudah termasuk dalam kategori sangat setuju.

d. Sekuriti

Jaminan atas kesehatan fisik dan mental serta keselamatan karyawan adalah sangat penting. Sekuriti yang dimaksud yaitu jaminan-jaminan yang dapat memberikan ketenangan bagi karyawan seperti adanya pemberian jaminan hari tua, adanya jamninan keamanan lingkungan, dan juga adanya jamninan kesehatan.

a) Jaminan Hari Tua

Jaminan hari tua ditujukan sebagai pengganti terputusnya penghasilan tenaga kerja karena meninggal, cacat, atau hari tua dan diselenggarakan dengan sistem tabungan hari tua bagi karyawan yang diberikan PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar.

Untuk mengetahui respon dari para responden terkait dengan pernyataan “adanya pemberian jaminan hari tua yang memberikan rasa ketenangan bagi karyawan”. Hal tersebut dapat dilihat pada respon karyawan terkait pernyataan seperti yang akan dipaparkan pada tabel berikut ini.

Tabel 19
Jawaban Responden Atas Pernyataan Adanya Pemberian Jaminan Hari Tua Yang Memberikan Rasa Ketenangan Bagi Karyawan

Uraian	Bobot	F	Skor (BxF)	Skor Likert (Total FxB)	Skor% (T. Skor/Skor Likert x 100)	Nilai Akhir %
Sangat Setuju	5	8	40	115	34.8%	Setuju 95.7%
Setuju	4	10	40	92	43.5%	
Cukup Setuju	3	4	12	69	17.4%	Tidak setuju 4.3%
Kurang Setuju	2	1	2	46	4.3%	
Tidak Setuju	1	0	0	23	0 %	
Total		23	94		100	

Sumber : Hasil Olahan Data Kuesioner, Maret 2018

Berdasarkan tabel 19 dari 23 karyawan yang dijadikan obyek penelitian mengenai jawaban responden atas pernyataan “adanya pemberian jaminan hari tua yang memberikan rasa ketenangan bagi karyawan” yaitu sebanyak, 8 atau (34.8%) karyawan yang memberikan tanggapan sangat setuju, 10 atau (43.5%) karyawan yang memberikan tanggapan setuju, 4 atau (12.1%) karyawan yang memberikan tanggapan cukup setuju, 1 atau (4.3%) karyawan yang memberikan tanggapan kurang setuju, dan tidak ada atau (0%) karyawan yang memberikan tanggapan tidak setuju terhadap jawaban responden atas pernyataan “adanya pemberian jaminan hari tua yang memberikan rasa ketenangan bagi karyawan”. Hal ini dapat dilihat bahwa pernyataan “adanya pemberian jaminan hari tua yang memberikan rasa ketenangan bagi karyawan” pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar termasuk dalam kategori setuju.

Dari data yang telah dipaparkan sebelumnya hal ini diperkuat dengan adanya wawancara dengan salah satu karyawan PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar Bapak Ali Maryanto (Senin, 26 Februari 2018, pukul 16.30 WITA) mengatakan:

“Seluruh karyawan memiliki jaminan hari tua, sehingga kami sebagai karyawan disini merasa tenang dalam bekerja”.

Maka dengan hasil rekapitulasi kuesioner, serta dukungan dari hasil wawancara di atas mengenai hubungan antar karyawan kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar sudah termasuk dalam kategori setuju.

b) Jaminan Keamanan Lingkungan

Selain jaminan hari tua, jaminan keamanan lingkungan tidak jauh kalah pentingnya dari hal tersebut. Jaminan keamanan lingkungan menjadi salah satu alasan agar karyawan mau untuk tetap bekerja dalam suatu ruang lingkup tertentu. Dalam PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) keamanan lingkungan merupakan hal utama yang patut diperhatikan.

Penyediaan sekuriti pada lingkungan perusahaan telah dilakukan oleh PT. Asuransi Wahan Tata (ASWATA) sehingga karyawan merasa bahwa keamanan dalam lingkungan perusahaan telah terbentuk. Hal ini dapat dilihat pada uraian tabel terkait pernyataan “Adanya jaminan keamanan lingkungan yang diberikan perusahaan pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar” sebagai berikut ini.

Tabel 20
Jawaban Responden Atas Pernyataan Adanya Jaminan Keamanan
Lingkungan Yang Diberikan Perusahaan

Uraian	Bobot	F	Skor (BxF)	Skor Likert (Total FxB)	Skor% (T. Skor/Skor Likert x 100)	Nilai Akhir %
Sangat Setuju	5	3	15	115	13.0%	Setuju 73,9%
Setuju	4	14	56	92	60.9%	
Cukup Setuju	3	3	9	69	13.0%	
Kurang Setuju	2	2	4	46	8.7%	Tidak setuju 26%
Tidak Setuju	1	1	1	23	4.3%	
Total		23	85		100	

Sumber : Hasil Olahan Data Kuesioner, Maret 2018

Berdasarkan tabel 20 dari 23 karyawan yang dijadikan obyek penelitian mengenai jawaban responden atas pernyataan “adanya jaminan keamanan lingkungan yang diberikan perusahaan” yaitu sebanyak 3 atau (13.0%) karyawan yang memberikan tanggapan sangat setuju, 14 atau (60.9%) karyawan yang memberikan tanggapan setuju, 3 atau (13.0%) karyawan yang memberikan tanggapan cukup setuju, 2 atau (8.7%) karyawan yang memberikan tanggapan kurang setuju, dan 1 atau (4.3%) karyawan yang memberikan tanggapan tidak setuju terhadap jawaban responden atas “pernyataan adanya jaminan keamanan lingkungan yang diberikan perusahaan”. Hal ini dapat dilihat bahwa jaminan keamanan lingkungan pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar termasuk dalam kategori setuju.

Dari data yang telah dipaparkan sebelumnya hal ini diperkuat dengan adanya wawancara dengan salah satu karyawan PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar Ibu Ade Bernat (Selasa, 27 Februari 2018, pukul 17.09 WITA) mengatakan:

“Kami bekerja dilingkungan yang aman, sejauh ini kami tidak menemukan tindak kekerasan di tempat kerja dikarenakan lingkungan

dijaga dengan baik oleh beberapa sekuriti yang telah dipekerjakan oleh perusahaan”

Maka dengan hasil rekapitulasi kuesioner, serta dukungan dari hasil wawancara di atas mengenai sekuriti pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar sudah termasuk dalam kategori setuju.

c) **Jaminan Kesehatan**

Perusahaan semestinya tidak hanya memanfaatkan otot dan otak para karyawan saja, tetapi juga harus bertanggung jawab terhadap apa yang terjadi pada karyawan mengingat karyawan merupakan aset berharga bagi perusahaan.

Penyediaan jaminan asuransi kesehatan bagi karyawan telah dilakukan oleh PT. Asuransi Wahan Tata (ASWATA) sehingga karyawan bekerja dengan tenang tanpa adanya rasa khawatir. Selain itu kepuasan tentu bakal dirasakan oleh karyawan. Kepuasan tersebut ini pada akhirnya akan memicu loyalitas karyawan. Hal ini dapat dilihat pada uraian tabel terkait pernyataan “Adanya jaminan kesehatan yang diberikan perusahaan” pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar” sebagai berikut ini.

Tabel 21
Jawaban Responden Atas Pernyataan Adanya jaminan Kesehatan Yang Diberikan Perusahaan

Uraian	Bobot	F	Skor (BxF)	Skor Likert (Total FxB)	Skor% (T. Skor/Skor Likert x 100)	Nilai Akhir %
Sangat Setuju	5	8	40	115	34.8%	Setuju 91.3%
Setuju	4	13	52	92	56.5%	
Cukup Setuju	3	2	6	69	8.7%	Tidak Setuju 8.7%
Kurang Setuju	2	0	0	46	0%	
Tidak Setuju	1	0	0	23	0 %	
Total		23	98		100	

Sumber : Hasil Olahan Data Kuesioner, Maret 2018

Berdasarkan Tabel 21 dari 23 karyawan yang dijadikan obyek penelitian mengenai jawaban responden atas pernyataan “Adanya jaminan kesehatan yang diberikan perusahaan” yaitu sebanyak, 8 atau (34.8%) karyawan yang memberikan tanggapan sangat setuju, 13 atau (56.5%) karyawan yang memberikan tanggapan setuju, 2 atau (8.7%) karyawan yang memberikan tanggapan cukup setuju, tidak ada atau (0%) karyawan yang memberikan tanggapan kurang setuju, dan tidak ada atau (0%) karyawan yang memberikan tanggapan tidak setuju terhadap mengenai jawaban responden atas pernyataan “adanya jaminan kesehatan yang diberikan perusahaan. Hal ini dapat dilihat bahwa pernyataan “adanya jaminan kesehatan yang diberikan perusahaan” pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar termasuk dalam kategori sangat setuju.

Dari data yang telah dipaparkan sebelumnya hal ini diperkuat dengan adanya wawancara dengan salah satu karyawan PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar Ibu Debby Anggreani (Rabu, 28 Februari 2018, pukul 16.09 WITA) mengatakan :

“Kesehatan kami sangat diperhatikan diperusahaan ini, karyawan mendapatkan jaminan kesehatan dari BPJS dan Astra life”.

Selanjutnya berdasarkan hasil pengamatan dan observasi peneliti sehubungan dengan jaminan kesehatan pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar dapat dilihat pada gambar 14 dibawah ini karyawan diberikan fasilitas kesehatan dari BPJS kesehatan dan juga asuransi kesehatan dari astra life.

Gambar 14
Jaminan Kesehatan



Maka dengan hasil rekapitulasi kuesioner, serta dukungan dari hasil wawancara di atas mengenai sekuriti pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar sudah termasuk dalam kategori setuju.

Dari data yang telah dipaparkan di atas terkait dengan motivasi kerja karyawan yang dilihat dari faktor hygiene dapat disimpulkan hal-hal seperti pada tabel berikut.

Tabel 22
Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Tentang Faktor Hygiene

No	Faktor Hygiene	Kumulatif Jawaban		Nilai Akhir (%)	
		Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju
1.	Kondisi Kerja	61	8	88.5%	11.5%
2.	Hubungan Antar Pribadi	44	15	74.5%	25.5%
3.	Penghasilan	33	36	47.9%	52.1%
4.	Sekuriti	56	13	81.1%	18.9%
	Jumlah	194	72	73%	27%

Sumber: Hasil Olahan Data Primer

Berdasarkan hasil rekapitulasi yang dipaparkan pada tabel di atas yang dilihat dari faktor hygiene yaitu, kondisi kerja, hubungan kerja, penghasilan, dan sekuriti menunjukkan hasil 17% yang menyatakan setuju dan 60% menyatakan tidak setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor hygiene belum

dilaksanakan dengan baik pada PT.Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar.

2. Faktor Motivator

Faktor motivator merupakan faktor pendorong motivasi kerja pegawai yang dalam penelitian ini meliputi Perasaan berprestasi, Pengakuan, dan Pekerjaan yang bersifat menantang. Adapun uraian hasil penelitian adalah sebagai berikut:

a. Perasaan Berprestasi

Keberhasilan seorang karyawan dapat dilihat dari prestasi kerja yang diraihinya.

a) Kesempatan Berprestasi

Agar seorang karyawan dapat berhasil dalam melaksanakan pekerjaannya, maka pimpinan harus memberikan dorongan dan peluang agar bawahan dapat meraih prestasi kerja yang baik.

Adanya suatu kepuasan karyawan PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) cabang kota Makassar karena mendapatkan kesempatan menunjukkan prestasinya dan mendapatkan kemudahan untuk berprestasi yang dapat dilihat pada uraian tabel terkait pernyataan “Selama ini saya memperoleh kesempatan dan kemudahan untuk menunjukkan prestasi” pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar, sebagai berikut ini.

Tabel 23
Jawaban Responden Atas Pernyataan Selama ini Saya Memperoleh
Kesempatan Dan Kemudahan Untuk Menunjukkan Prestasi

Uraian	Bobot	F	Skor (BxF)	Skor Likert (Total FxB)	Skor% (T. Skor/Skor Likert x 100)	Nilai Akhir %
Sangat Setuju	5	2	10	115	8.7%	Setuju 65.2%
Setuju	4	13	52	92	56.5%	
Cukup Setuju	3	4	12	69	17.4%	Tidak setuju 34.8%
Kurang Setuju	2	4	8	46	17.4%	
Tidak Setuju	1	0	0	23	0 %	
Total		23	82		100	

Sumber : Hasil Olahan Data Kuesioner, Maret 2018

Berdasarkan tabel 23 dari 23 karyawan yang dijadikan obyek penelitian mengenai jawaban responden atas pernyataan “selama ini saya memperoleh kesempatan dan kemudahan untuk menunjukkan prestasi” yaitu sebanyak, 2 atau (8.7%) karyawan yang memberikan tanggapan sangat setuju, 13 atau (56.5%) karyawan yang memberikan tanggapan setuju, 4 atau (17.4%) karyawan yang memberikan tanggapan cukup setuju, 4 atau (17.4%) karyawan yang memberikan tanggapan kurang setuju, dan tidak ada atau (0%) karyawan yang memberikan tanggapan tidak setuju terhadap jawaban responden atas pernyataan “selama ini saya memperoleh kesempatan dan kemudahan untuk menunjukkan prestasi”. Hal ini dapat dilihat bahwa pernyataan “selama ini saya memperoleh kesempatan dan kemudahan untuk menunjukkan prestasi” pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar termasuk dalam kategori setuju.

Dari data yang telah dipaparkan sebelumnya hal ini diperkuat dengan adanya wawancara dengan salah satu karyawan PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar Ade Bernart (Selasa, 27 Februari 2018, pukul 17.09 WITA) mengatakan:

“Seluruh karyawan diberikan kesempatan untuk mengembangkan karier disini seperti diterapkan ketepatan penyelesaian tugas, pencapaian target

yang sesuai waktu dan juga kami diberikan kepercayaan untuk berinovasi tanpa adanya tekanan dari atasan”.

Maka dengan hasil rekapitulasi kuesioner, serta dukungan dari hasil wawancara di atas mengenai pernyataan “Selama ini saya memperoleh kesempatan dan kemudahan untuk menunjukkan prestasi” pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar sudah termasuk dalam kategori setuju.

b) Pemberian Hadiah atas Prestasi

Selain memperoleh kesempatan dan kemudahan untuk menunjukkan prestasi, pemberian hadiah bagi karyawan PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar mempunyai dampak yang luar biasa, terutama apabila pengakuan tersebut dilakukan di depan umum serta meningkatkan tanggungjawab karyawan.

Adanya pengakuan dan penghargaan atas jerih payah yang telah mereka sumbangkan kepada perusahaan PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar dapat dilihat pada uraian tabel pernyataan “Perusahaan selalu memberikan hadiah bagi karyawannya yang berprestasi ”pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar, sebagai berikut ini.

Tabel 24
Jawaban Responden Atas Pernyataan Perusahaan Selalu Memberikan Hadiah Bagi Karyawannya Yang Berprestasi

Uraian	Bobot	F	Skor (BxF)	Skor Likert (Total FxB)	Skor% (T. Skor/Skor Likert x 100)	Nilai Akhir %
Sangat Setuju	5	5	25	115	21.7%	Setuju 34.7%
Setuju	4	3	12	92	13.0%	
Cukup Setuju	3	9	18	69	39.1%	Tidak setuju 65.2%
Kurang Setuju	2	6	12	46	26.1%	
Tidak Setuju	1	0	0	23	0 %	
Total		23	67		100	

Sumber : Hasil Olahan Data Kuesioner, Maret 2018

Berdasarkan Tabel 24 dari 23 karyawan yang dijadikan obyek penelitian mengenai jawaban responden atas pernyataan “Perusahaan selalu memberikan hadiah bagi karyawannya yang berprestasi” yaitu sebanyak, 5 atau (21.7%) karyawan yang memberikan tanggapan sangat setuju, 3 atau (13.0%) karyawan yang memberikan tanggapan setuju, 9 atau (39.1%) karyawan yang memberikan tanggapan cukup setuju, 6 atau (26.1%) karyawan yang memberikan tanggapan kurang setuju, dan tidak ada atau (0%) karyawan yang memberikan tanggapan tidak setuju terhadap jawaban responden atas pernyataan “perusahaan selalu memberikan hadiah bagi karyawannya yang berprestasi”. Hal ini dapat dilihat bahwa pernyataan “perusahaan selalu memberikan hadiah bagi karyawannya yang berprestasi” pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar termasuk dalam kategori tidak setuju.

Dari data yang telah dipaparkan sebelumnya hal ini diperkuat dengan adanya wawancara dengan salah satu karyawan PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar Bapak Ali Maryanto (Senin, 26 Februari 2018, pukul 16.30 WITA) mengatakan:

“Untuk pemberian hadiah, saya rasa belum ada hal seperti itu. Perusahaan tidak pernah memberikan hadiah kepada karyawan yang berprestasi baik itu hadiah berupa tunjangan maupun dalam bentuk lainnya”.

Maka dengan hasil rekapitulasi kuesioner, serta dukungan dari hasil wawancara di atas mengenai perasaan berprestasi pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar sudah termasuk dalam kategori tidak setuju.

c) Penghargaan Atas Prestasi

Selain itu bentuk kepedulian perusahaan terhadap prestasi karyawan juga dapat memberikan informasi kepada karyawan tentang hasil kerja dan kualitas pekerjaannya, sehingga menjadi indikator untuk lebih baik lagi di masa yang akan datang dan juga bagi pengembangan kariernya. Pihak perusahaan memiliki rasa peduli kepada prestasi karyawan yang ada.

Adanya prestasi kerja karyawan yang ada dapat membantu karyawan untuk bekerja dengan lebih baik lagi dan memotivasi karyawan PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar dapat dilihat pada uraian tabel pernyataan “pihak perusahaan peduli atas prestasi kerja yang dicapai” pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar, sebagai berikut ini.

Tabel 25
Jawaban Responden Atas Pernyataan Pihak perusahaan peduli atas prestasi kerja yang dicapai

Uraian	Bobot	F	Skor (BxF)	Skor Likert (Total FxB)	Skor% (T. Skor/Skor Likert x 100)	Nilai Akhir %
Sangat Setuju	5	4	20	115	17.4%	Setuju 52.2%
Setuju	4	8	32	92	34.8%	
Cukup Setuju	3	6	18	69	26.1%	Tidak setuju 47.8%
Kurang Setuju	2	5	10	46	21.7%	
Tidak Setuju	1	0	0	23	0 %	
Total		23	80		100	

Sumber : Hasil Olahan Data Kuesioner, Maret 2018

Berdasarkan tabel 25 dari 23 karyawan yang dijadikan obyek penelitian mengenai pernyataan “Pihak perusahaan peduli atas prestasi kerja yang dicapai yaitu sebanyak, 4 atau (17.4%) karyawan yang memberikan tanggapan sangat setuju, 8 atau (34.8%) karyawan yang memberikan tanggapan setuju, 6 atau (26.1%) karyawan yang memberikan tanggapan cukup setuju, 5 atau (0%)

karyawan yang memberikan tanggapan kurang setuju, dan tidak ada atau (0%) karyawan yang memberikan tanggapan tidak setuju terhadap jawaban responden atas pernyataan “Pihak perusahaan peduli atas prestasi kerja yang dicapai”. Hal ini dapat dilihat bahwa pernyataan “pihak perusahaan peduli atas prestasi kerja yang dicapai” pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar termasuk dalam kategori setuju.

Dari data yang telah dipaparkan sebelumnya hal ini diperkuat dengan adanya wawancara dengan salah satu karyawan PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar Ibu Debby Angreani (Rabu, 28 Februari 2018, pukul 17.09 WITA) mengatakan:

“Karyawan yang berprestasi akan mendapatkan kesempatan untuk naik jabatan yang lebih tinggi dari sebelumnya tanpa melihat senioritas seperti dulu”.

Maka dengan hasil rekapitulasi kuesioner, serta dukungan dari hasil wawancara di atas mengenai pernyataan “pihak perusahaan peduli atas prestasi kerja yang dicapai” pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar sudah termasuk dalam kategori sangat setuju.

b. Pengakuan

Pengakuan berupa pengakuan oleh pimpinan atas prestasi para karyawan untuk meningkatkan harga diri, meningkatkan loyalitas karyawan terhadap perusahaan, meningkatkan motivasi dan disiplin kerja.

a) Pemberian Hadiah

Pemberian penghargaan sebagai bentuk apresiasi kepada karyawan untuk meningkatkan rasa bangga dan ketenangan jiwa karyawan dalam melakukan

pekerjaan, meningkatkan kegairahan kerja serta menciptakan suasana hubungan kerja yang harmonis.

Untuk mengetahui respon dari para responden terkait dengan pernyataan “Perusahaan selalu memberikan hadiah bagi karyawannya yang berprestasi”. Hal tersebut dapat dilihat pada respon karyawan terkait pernyataan seperti yang akan dipaparkan pada tabel berikut ini.

Tabel 26
Jawaban Responden Atas Pernyataan Selama ini Saya Memperoleh Kesempatan Dan Kemudahan Untuk Menunjukkan Prestasi

Uraian	Bobot	F	Skor (BxF)	Skor Likert (Total FxB)	Skor% (T. Skor/Skor Likert x 100)	Nilai Akhir %
Sangat Setuju	5	2	10	115	8.7%	Setuju 30.4%
Setuju	4	5	20	92	21.7%	
Cukup Setuju	3	9	27	69	39.1%	Tidak setuju 69.5%
Kurang Setuju	2	7	14	46	30.4%	
Tidak Setuju	1	0	0	23	0 %	
Total		23	71		100	

Sumber : Hasil Olahan Data Kuesioner, Maret 2018

Berdasarkan Tabel 26 dari 23 karyawan yang dijadikan obyek penelitian mengenai jawaban responden atas pernyataan “Perusahaan selalu memberikan hadiah bagi karyawannya yang berprestasi” yaitu sebanyak, 5 atau (21.7%) karyawan yang memberikan tanggapan setuju, 9 atau (39.1%) karyawan yang memberikan tanggapan cukup setuju, 7 atau (30.4%) karyawan yang memberikan tanggapan kurang setuju, dan tidak ada atau (0%) karyawan yang memberikan tanggapan tidak setuju terhadap jawaban responden atas pernyataan “Perusahaan selalu memberikan hadiah bagi karyawannya yang berprestasi”. Hal ini dapat dilihat bahwa pernyataan “Perusahaan selalu memberikan hadiah bagi

karyawannya yang berprestasi”. Pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar termasuk dalam kategori tidak setuju.

Dari data yang telah dipaparkan sebelumnya hal ini diperkuat dengan adanya wawancara dengan salah satu karyawan PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar Bapak Ali Minarto (Senin, 26 Februari 2018, pukul 16.00 WITA) mengatakan :

“Penghargaan dalam bentuk pemberian hadiah, belum ada hal seperti itu. Saya dan karyawan lain melihat dan merasakan pemberian hadiah kepada karyawan yang berprestasi baik, belum sepenuhnya dilaksanakan diperusahaan ini”.

Maka dengan hasil rekapitulasi kuesioner, serta dukungan dari hasil wawancara di atas mengenai pengakuan pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar sudah termasuk dalam kategori tidak setuju.

b) Pemberian Penghargaan Antar Karyawan

Selain penghargaan dari perusahaan, dukungan dari rekan kerja merupakan hal yang menunjang untuk memotivasi dan memberikan energi positif yang memberikan semangat baru.

Berikut ini pada tabel dibawah akan dibahas tentang respon dari responden terkait pernyataan “Adanya pengakuan dan penghargaan dari teman kerja saat berhasil melakukan pekerjaan dengan baik” pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar.

Tabel 27
Jawaban Responden Atas Pernyataan Adanya Pengakuan Dan Penghargaan
Dari Teman Kerja Saat Berhasil Melakukan Pekerjaan Dengan Baik

Uraian	Bobot	F	Skor (BxF)	Skor Likert (Total FxB)	Skor% (T. Skor/Skor Likert x 100)	Nilai Akhir %
Sangat Setuju	5	1	5	115	4.3%	Setuju 39.1%
Setuju	4	8	32	92	34.8%	
Cukup Setuju	3	8	24	69	34.8%	Tidak setuju 60.9%
Kurang Setuju	2	6	12	46	26.1%	
Tidak Setuju	1	0	0	23	0 %	
Total		23	73		100	

Sumber : Hasil Olahan Data Kuesioner, Maret 2018

Berdasarkan tabel 27 dari 23 karyawan yang dijadikan obyek penelitian mengenai jawaban responden atas pernyataan “adanya pengakuan dan penghargaan dari teman kerja saat berhasil melakukan pekerjaan dengan baik” yaitu sebanyak, 1 atau (4.3%) karyawan yang memberikan tanggapan sangat setuju, 8 atau (34.8%) karyawan yang memberikan tanggapan setuju, 8 atau (34.8%) karyawan yang memberikan tanggapan cukup setuju, 6 atau (26.1%) karyawan yang memberikan tanggapan kurang setuju, dan tidak ada atau (0%) karyawan yang memberikan tanggapan tidak setuju terhadap jawaban responden atas pernyataan “adanya pengakuan dan penghargaan dari teman kerja saat berhasil melakukan pekerjaan dengan baik”. Hal ini dapat dilihat bahwa pernyataan “adanya pengakuan dan penghargaan dari teman kerja saat berhasil melakukan pekerjaan dengan baik” pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar termasuk dalam kategori tidak setuju.

Dari data yang telah dipaparkan sebelumnya hal ini diperkuat dengan adanya wawancara dengan salah satu karyawan PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar Bapak Ade Bernart (Selasa, 27 Februari 2018, pukul 17.09 WITA) mengatakan:

“Penghargaan antar sesama karyawan disini saya melihat masih sangat kurang, mungkin karena kesibukan atas pekerjaannya masing-masing, sehingga hal itu jarang terjadi”.

Maka dengan hasil rekapitulasi kuesioner, serta dukungan dari hasil wawancara di atas mengenai perasaan berprestasi pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar sudah termasuk dalam kategori tidak setuju.

c) Pemberian Penghargaan Bagi Karyawan

Pemberian penghargaan bagi karyawan yang berprestasi merupakan salah satu hal yang dapat memotivasi karyawan dalam bekerja. Penghargaan merupakan suatu bentuk apresiasi bagi karyawan yang memiliki semangat kerja yang tinggi. Dengan adanya penghargaan tersebut, otomatis karyawan akan merasa bangga terhadap diri sendiri dan mulai untuk meningkatkan kapasitas diri dalam mengerjakan tugas yang telah diberikan oleh perusahaan.

Dalam penelitian ini, penulis dapat mengatakan bahwa dalam PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar masih kurang dalam pemberian penghargaan terhadap pegawai, hal ini didukung dengan wawancara singkat yang dilakukan oleh penulis kepada Ibu Debby Angriani (Selasa, 27 Februari 2018, Pukul 16.24 WITA) sebagai berikut ini.

“Terkait dengan penghargaan, sepertinya perusahaan jarang memberikan kepada karyawan yang memiliki prestasi yang tinggi. Jarang bukan berarti tidak pernah, akan tetapi penghargaan tersebut dapat dikatakan sangat kurang di perusahaan ini. Contoh kecil yaitu penghargaan kepada karyawan dengan pemberian bonus, tetapi bonus yang didapat tidak terus menerus ada”.

Dengan adanya hal tersebut dapat dikatakan bahwa penghargaan masih bersifat langka di dalam PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar. Terkait dengan hal tersebut, adapun di dalam angket yang telah

disebarkan terdapat pernyataan “Pemberian penghargaan bagi pegawai yang berprestasi jarang dilakukan di perusahaan ini”. Adapun uraian jawaban responden tersebut akan diuraikan pada tabel berikut ini.

Tabel 28
Jawaban Responden Atas Pernyataan Pemberian Penghargaan Bagi Pegawai Yang Berprestasi Jarang Dilakukan di Perusahaan ini

Uraian	Bobot	F	Skor (BxF)	Skor Likert (Total FxB)	Skor% (T. Skor/Skor Likert x 100)	Nilai Akhir %
Sangat Setuju	5	2	10	115	8.7%	Setuju 34.8%
Setuju	4	6	24	92	26.1%	
Cukup Setuju	3	6	18	69	26.1%	Tidak setuju 65.2%
Kurang Setuju	2	9	18	46	39.1%	
Tidak Setuju	1	0	0	23	0 %	
Total		23	70		100	

Sumber : Hasil Olahan Data Kuesioner, Maret 2018

Berdasarkan Tabel 28 dari 23 karyawan yang dijadikan obyek penelitian mengenai jawaban responden atas pernyataan “pemberian penghargaan bagi pegawai yang berprestasi jarang dilakukan di perusahaan ini” pada Kantor PT. Asuransi Wahana Tata (Aswata) Cabang Kota Makassar, sebanyak 2 atau (8.7%) karyawan yang memberikan tanggapan sangat setuju, 6 atau (26.1%) karyawan yang memberikan tanggapan setuju, 6 atau (26.1%) karyawan yang memberikan tanggapan cukup setuju, 9 atau (39.1%) karyawan yang memberikan tanggapan kurang setuju, dan tidak ada atau (0%) karyawan yang memberikan tanggapan tidak setuju terhadap mengenai pernyataan pemberian penghargaan bagi pegawai yang berprestasi jarang dilakukan di perusahaan ini pada Kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar. Hal ini dapat dilihat bahwa pengakuan pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar termasuk dalam kategori tidak setuju.

Dari data yang telah dipaparkan sebelumnya hal ini diperkuat dengan adanya wawancara dengan salah satu karyawan PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar yang berinisial D (Rabu, 28 Februari 2018, pukul 17.09 WITA) mengatakan:

“Pemberian penghargaan ada dalam kantor, tapi hanya beberapa saja dan bisa dikatakan sangat jarang. Salah satu contoh pemberian penghargaan yaitu *best employee of this year*, yaitu penghargaan yang diberikan kepada karyawan teladan setiap tahun”.

Maka dengan hasil rekapitulasi kuesioner, serta dukungan dari hasil wawancara di atas mengenai Pekerjaan yang bersifat menantang pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar sudah termasuk dalam kategori tidak setuju.

Maka dengan hasil rekapitulasi kuesioner, serta dukungan dari hasil wawancara di atas mengenai pemberian penghargaan karyawan pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar termasuk dalam kategori sangat setuju.

c. Pekerjaan Yang Bersifat Menantang

Pemberian tugas tertentu yang diberikan kepada karyawan oleh pimpinan PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar untuk menumbuhkan lagi semangat kerja dan merupakan tantangan tersendiri buat karyawan.

a) Tugas Yang Lebih Menantang

Pekerjaan yang kurang menantang menciptakan kebosanan, tetapi terlalu banyak menantang menciptakan frustrasi dan perasaan gagal. . Terkait dengan hal tersebut, adapun di dalam angket yang telah disebarkan terdapat pernyataan “Selama ini pimpinan memberikan tugas tertentu yang memerlukan upaya tertentu

dan bersifat menantang”. Adapun uraian jawaban responden tersebut akan diuraikan pada tabel berikut ini.

Tabel 29
Jawaban Responden Atas Pernyataan Selama Ini Pimpinan Memberikan Tugas Tertentu Yang Memerlukan Upaya Tertentu Dan Bersifat Menantang

Uraian	Bobot	F	Skor (BxF)	Skor Likert (Total FxB)	Skor% (T. Skor/Skor Likert x 100)	Nilai Akhir %
Sangat Setuju	5	4	20	115	17.4%	Setuju 60.9%
Setuju	4	10	40	92	43.5%	
Cukup Setuju	3	7	21	69	30.4%	Tidak setuju 39.1%
Kurang Setuju	2	2	4	46	8.7%	
Tidak Setuju	1	0	0	23	0 %	
Total		23	85		100	

Sumber : Hasil Olahan Data Kuesioner, Maret 2018

Berdasarkan Tabel 29 dari 23 karyawan yang dijadikan obyek penelitian mengenai jawaban responden atas pernyataan “selama ini pimpinan memberikan tugas tertentu yang memerlukan upaya tertentu dan bersifat menantang” yaitu sebanyak 4 atau (17.4%) karyawan yang memberikan tanggapan sangat setuju, 10 atau (43.5%) karyawan yang memberikan tanggapan setuju, 7 atau (30.4%) karyawan yang memberikan tanggapan cukup setuju, 2 atau (8.7%) karyawan yang memberikan tanggapan kurang setuju, dan tidak ada atau (0%) karyawan yang memberikan tanggapan tidak setuju terhadap jawaban responden atas pernyataan “selama ini pimpinan memberikan tugas tertentu yang memerlukan upaya tertentu dan bersifat menantang”. Hal ini dapat dilihat bahwa pernyataan “Selama ini pimpinan memberikan tugas tertentu yang memerlukan upaya tertentu dan bersifat menantang” pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar termasuk dalam kategori setuju.

Dari data yang telah dipaparkan sebelumnya hal ini diperkuat dengan adanya wawancara dengan salah satu karyawan PT. Asuransi Wahana Tata

(ASWATA) Cabang Kota Makassar Bapak Ade Bernart (Rabu, 28 Februari 2018, pukul 17.09 WITA) mengatakan:

“Setiap bagian-bagian di perusahaan ini memerlukan skill yang baik dan tidak semua karyawan diberikan kepercayaan, tergantung kemampuan karyawan itu sendiri”.

Maka dengan hasil rekapitulasi kuesioner, serta dukungan dari hasil wawancara di atas mengenai Pekerjaan yang bersifat menantang pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar sudah termasuk dalam kategori setuju.

b) Adanya Kesempatan Berkarir Bagi Karyawan

Pada dasarnya setiap manusia ingin bisa hidup mandiri terutama dalam memenuhi kebutuhannya. Semakin baik karyawan dalam meningkatkan kemampuan dalam bekerja, maka semakin berharga karyawan tersebut bagi perusahaan.

Berikut pada tabel dibawah akan dibahas tentang respon dari responden terkait pernyataan “Pekerjaan saya memungkinkan saya tumbuh dan berkembang sebagai seorang individu” pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar.

Tabel 30
Jawaban Responden Atas Pernyataan Pekerjaan Saya Memungkinkan Saya Tumbuh dan Berkembang Sebagai Seorang Individu

Uraian	Bobot	F	Skor (BxF)	Skor Likert (Total FxB)	Skor% (T. Skor/Skor Likert x 100)	Nilai Akhir %
Sangat Setuju	5	3	15	115	13.0%	Setuju
Setuju	4	10	40	92	43.5%	
Cukup Setuju	3	6	18	69	26.1%	Tidak setuju
Kurang Setuju	2	2	4	46	8.7%	
Tidak Setuju	1	2	2	23	8.7%	43.5%
Total		23	79		100	

Sumber : Hasil Olahan Data Kuesioner, Maret 2018

Berdasarkan Tabel 30 dari 23 karyawan yang dijadikan obyek penelitian mengenai jawaban responden atas pernyataan “pekerjaan saya memungkinkan saya tumbuh dan berkembang sebagai seorang individu” yaitu sebanyak 3 atau (13.0%) karyawan yang memberikan tanggapan sangat setuju, 10 atau (43.5%) karyawan yang memberikan tanggapan setuju, 6 atau (26.1%) karyawan yang memberikan tanggapan cukup setuju, 2 atau (8.7%) karyawan yang memberikan tanggapan kurang setuju, dan 2 atau (8.7%) karyawan yang memberikan tanggapan tidak setuju terhadap jawaban atas pernyataan “pekerjaan saya memungkinkan saya tumbuh dan berkembang sebagai seorang individu”. Hal ini dapat dilihat bahwa pernyataan “pekerjaan saya memungkinkan saya tumbuh dan berkembang sebagai seorang individu” pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar termasuk dalam kategori sangat setuju.

Dari data yang telah dipaparkan sebelumnya hal ini diperkuat dengan adanya wawancara dengan salah satu karyawan PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar Bapak Ali Maryanto (Senin, 26 Februari 2018, pukul 17.09 WITA) mengatakan:

“Karyawan diberikan kebebasan berkarya dan berinovasi selama itu masih dijalur yang sesuai dengan prosedur perusahaan walaupun masih sangat jarang dilakukan”.

Maka dengan hasil rekapitulasi kuesioner, serta dukungan dari hasil wawancara di atas mengenai Pekerjaan yang bersifat menantang pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar sudah termasuk dalam kategori setuju.

c) Karyawan dapat Menambah Pengalaman Kerja

Akan selalu ada permasalahan dan peluang yang muncul dalam perusahaan yang tentu akan dijadikan tugas bagi karyawan untuk menyelesaikan. Penugasan pada karyawan berprestasi dalam hal penyelesaian masalah atau pencapaian peluang bisa menjadi salah satu bentuk penghargaan perusahaan, karena dengan penugasan tersebut memiliki makna bahwa perusahaan percaya pada kemampuan karyawan tersebut.

Untuk mengetahui respon dari para responden terkait dengan pernyataan “Perusahaan selalu memberikan hadiah bagi karyawannya yang berprestasi”. Hal tersebut dapat dilihat pada respon karyawan terkait pernyataan seperti yang akan dipaparkan pada tabel berikut ini.

Tabel 31
Jawaban Responden Atas Pernyataan Pekerjaan Saya Memungkinkan Saya Untuk Menambah Pengalaman, Keahlian, dan Performa

Uraian	Bobot	F	Skor (BxF)	Skor Likert (Total FxB)	Skor% (T. Skor/Skor Likert x 100)	Nilai Akhir %
Sangat Setuju	5	6	30	115	26.1%	Setuju 73,9%
Setuju	4	11	44	92	47.8%	
Cukup Setuju	3	5	15	69	21.7%	Tidak setuju 26%
Kurang Setuju	2	1	2	46	4.3%	
Tidak Setuju	1	0	0	23	0 %	
Total		23	91		100	

Sumber : Hasil Olahan Data Kuesioner, Maret 2018

Berdasarkan Tabel 31 dari 23 karyawan yang dijadikan obyek penelitian mengenai jawaban responden atas pernyataan “pekerjaan saya memungkinkan saya untuk menambah pengalaman, keahlian, dan performa” yaitu sebanyak 6 atau (26.1%) karyawan yang memberikan tanggapan sangat setuju, 11 atau (47.8%) karyawan yang memberikan tanggapan setuju, 5 atau (21.7%) karyawan yang memberikan tanggapan cukup setuju, 1 atau (4.3%) karyawan yang

memberikan tanggapan kurang setuju, dan tidak ada atau (0%) karyawan yang memberikan tanggapan tidak setuju terhadap jawaban responden atas pernyataan “pekerjaan saya memungkinkan saya untuk menambah pengalaman, keahlian, dan performa”. Hal ini dapat dilihat bahwa pernyataan “pekerjaan yang bersifat menantang pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar termasuk dalam kategori setuju.

Dari data yang telah dipaparkan sebelumnya hal ini diperkuat dengan adanya wawancara dengan salah satu karyawan PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar, Bapak Ade Bernart (Selasa, 27 Februari 2018, pukul 17.09 WITA) mengatakan :

“Pekerjaan yang saya dapatkan sekarang bisa dikatakan bahwa pekerjaan baru yang dapat menambah pengalaman saya dikemudian hari. Hal ini sangat bermanfaat dikarenakan banyak hal yang belum saya ketahui sebelum masuk perusahaan ini, dan ketika telah bergabung banyak hal baru yang dapat saya ambil menjadi pelajaran baru. Contoh seperti saat ini perusahaan melakukan rekonsiliasi dengan pihak bank”.

Maka dengan hasil rekapitulasi kuesioner, serta dukungan dari hasil wawancara di atas mengenai Penghasilan pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar sudah termasuk dalam kategori setuju.

Dari data yang telah dipaparkan di atas terkait dengan motivasi kerja karyawan yang dilihat dari faktor motivator dapat disimpulkan hal-hal seperti pada tabel berikut.

Tabel 32
Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Tentang
Faktor Motivator

No.	Faktor Motivator	Kumulatif Jawaban		Nilai Akhir (%)	
		Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju
1.	Perasaan Berprestasi	35	34	50.8%	49.2%
2.	Pengakuan	24	45	34.8%	65.2%
3.	Pekerjaan Yang Bersifat Menantang	44	25	63.8%	36.2%
Jumlah		103	104		

Sumber: Hasil Olahan Data Primer

Berdasarkan hasil rekapitulasi yang dipaparkan pada tabel di atas yang dilihat dari faktor hygiene yaitu, perassan bekerja, pengakuan, dan sekuriti pekerjaan yang bersifat menantang, menunjukkan hasil 34% yang menyatakan setuju dan 35% menyatakan tidak setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor hygiene belum dilaksanakan dengan baik pada PT.Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar.

BAB V

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis data yang telah di paparkan pada sebelumnya maka dapat dijelaskan Analisis motivasi kerja karyawan pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar adalah sebagai berikut.

Kebutuhan dapat membuat orang lain berperilaku sedemikian rupa sehingga menurut Clelland seseorang dianggap mempunyai motivasi untuk berprestasi jika ia mempunyai keinginan untuk melakukan suatu karya yang berprestasi lebih baik dari prestasi kerja orang lain. Ada tiga kebutuhan manusia ini, yaitu:

- a. Kebutuhan untuk berprestasi;
Dorongan untuk mengungguli, berprestasi sehubungan dengan seperangkat standar, bergulat untuk sukses.
- b. Kebutuhan untuk berafiliasi;
Hasrat untuk hubungan antar pribadi yang ramah dan karib.
- c. Kebutuhan untuk kekuasaan;
Kebutuhan untuk membuat orang-orang lain berperilaku dalam suatu cara yang orang-orang itu (tanpa dipaksa) tidak akan berperilaku demikian.

Analisis motivasi karyawan yang digunakan pada penelitian ini menggunakan teori Herzberg yang mengemukakan bahwa ada dua faktor yang mempengaruhi motivasi kerja, yaitu:

- a. Faktor hygiene;
- b. Faktor motivator

Kedua faktor tersebut yang menjadi tolak ukur dalam mengukur motivasi kerja karyawan sebagaimana yang telah disebutkan di atas. Adapun indikator dari faktor hygiene, yaitu kondisi kerja, Hubungan antar pribadi, penghasilan dan sekuriti. Sedangkan indikator dari faktor motivator yaitu perasaan berprestasi, pengakuan, dan pekerjaan yang bersifat menantang.

Adapun hasil penelitian ini menggambarkan motivasi kerja karyawan yang diperoleh dengan dua sub-variabel yaitu faktor hygiene dan faktor motivator berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan sebelumnya yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 33
Hasil Analisis Motivasi Kerja Karyawan Berdasarkan Tingkat Pencapaian
Tanggapan Responden Terhadap Variabel-Variabel Motivasi Kerja
Karyawan Pada Kantor PT. Asuransi Wahana Tata Cabang Kota Makassar

No	Aspek Efektivitas	Kumulatif Jawaban		Nilai Akhir (%)	
		Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju
1	Faktor Hygiene	194	72	72.9%	27.1%
2	Faktor Motivator	103	104	49.7%	50.3%
Jumlah		297	176	61.3%	38.7%

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Analisis Motivasi Kerja Karyawan, 2018

Berdasarkan Tabel 33 menunjukkan bahwa pendapat responden terkait dengan motivasi kerja karyawan yang diukur menggunakan dua aspek dengan hasil yaitu aspek pertama merupakan faktor hygiene dengan jumlah responden 23 karyawan yang menyatakan pendapatnya setuju berjumlah 72.9% sedangkan responden yang menyatakan pendapatnya tidak setuju berjumlah 27.1% dengan 21 pernyataan. Kemudian pada Faktor Motivator dengan jumlah responden 23 karyawan yang menyatakan pendapatnya setuju berjumlah 49,7% sedangkan responden yang menyatakan pendapatnya tidak setuju berjumlah 50.3% dengan 21 pernyataan.

Dengan adanya data di atas, maka nilai akhir keseluruhan sub-variabel dari faktor hygiene dan faktor motivator dengan 23 responden menunjukkan hasil akhir yaitu 61.3% yang menyatakan pendapat setuju dan yang menyatakan tidak setuju berjumlah 38.7%.

Pada hasil data diatas hal ini menunjukkan bahwa karyawan pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata Cabang Kota Makassar sudah termotivasi. Agar motivasi kerja karyawan yang selama ini sudah baik tidak bersifat sementara atau lebih bersifat jangka panjang, maka karyawan mengharapkan pimpinan perusahaan lebih meningkatkan lagi motivasi karyawan dengan melihat faktor motivator.

Dari analisis instrumen angket atau kuesioner, menunjukkan hasil dari responden juga dibuktikan dengan dukungan dari hasil wawancara langsung dengan beberapa narasumber yang dilihat dari dua faktor yaitu faktor *hygiene* dan faktor motivator yang dapat dilihat sebagai berikut.

1. Faktor *Hygiene*

Faktor *hygiene* adalah faktor yang berhubungan dengan kebutuhan yang berlangsung terus menerus, karena kebutuhan ini akan kembali pada titik nol setelah dipenuhi, tidak mempunyai pengaruh terhadap pertumbuhan kapasitas sumber daya manusia pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) cabang Makassar dalam berprestasi, tetapi hanya mencegah menurunnya prestasi karyawan karena mengalami keterbatasan-keterbatasan dalam melaksanakan tugas mereka dan faktor ini motivasinya hanya bersifat sementara atau hanya untuk jangka pendek.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti, mayoritas responden menunjukkan tingkat motivasi yang tinggi dapat dilihat dari faktor *hygiene* yang mana dalam hal ini sesuai dengan data dari angket atau kuesioner yang telah dibagikan kepada responden. Adapun faktor *hygiene* tersebut meliputi:

a. Kondisi kerja,

Kebutuhan individu dalam suatu organisasi merupakan penunjang yang menyebabkan karyawan tersebut menjadi nyaman dalam bekerja. Termasuk kondisi ruangan, misalnya luas ruangan yang memadai dengan jumlah perabotan dan jumlah personil, kondisi peralatan, suhu dalam ruangan, udara, kondisi cahaya, dan lain-lain. Kenyataan yang terjadi pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar dan berdasarkan hasil penelitian, kondisi ruang kerja dianggap baik karena penataan ruang kerja yang tidak sempit dan sudah sesuai dengan standar perkantoran pada umumnya. Ruang kerja juga dilengkapi dengan penerangan yang begitu baik, sehingga karyawan tidak merasa malas untuk bekerja diruang kerjanya.

Kebersihan pada lingkungan kerja juga merupakan hal yang sangat penting demi menunjang semangat karyawan dalam melaksanakan pekerjaan serta mewujudkan tenaga kerja yang sehat dan produktif. Kenyataannya yang terjadi pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar dan berdasarkan hasil penelitian, kebersihan dan kenyamanan sudah sangat baik. Kenyamanan juga terjaga karena tersedia pendingin ruangan dan perusahaan menyediakan *office boy* untuk menjaga agar ruangan tetap bersih dan rapi

Fasilitas-fasilitas pada ruang kerja merupakan faktor yang sifatnya mendukung dari berbagai hal yang telah disebutkan sebelumnya, seperti fasilitas komputer yang memadai, dan ketersediaan peralatan canggih. Sehingga membantu karyawan untuk menyelesaikan tugasnya secara tepat

waktu. Kenyataannya pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar dan berdasarkan hasil penelitian menunjukkan fasilitas-fasilitas yang diberikan perusahaan sudah cukup baik untuk menunjang pekerjaan karyawan. Fasilitas yang diberikan seperti computer, printer, mesin fotocopy, mesin faks dan perlengkapan alat tulis kerja. Karyawan juga diberikan kepercayaan untuk menjaga dan merawat fasilitas-fasilitas yang telah diberikan perusahaan.

b. Hubungan antar pribadi

Hubungan terpenting dalam suatu organisasi yaitu hubungan antar karyawan. Para karyawan harus merasa nyaman dengan satu sama lain supaya memiliki lingkungan yang sehat di tempat kerja. Kenyataannya pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar dan berdasarkan hasil penelitian hubungan antar karyawan terjalin begitu baik, hubungan yang terjalin sangat kekeluargaan, konflik-konflik hampir jarang sekali terdengar. Itulah penyebab banyak karyawan pada perusahaan ini yang masa kerjanya sampai dengan masa pensiun, hal ini tidak semua kantor asuransi bisa seperti itu.

Komunikasi yang efektif atas kesediaan pimpinan perusahaan terhadap saran dari karyawan membuat karyawan terdorong untuk melakukan pertukaran gagasan dan merasa dihargai. Kenyataannya pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar dan berdasarkan hasil penelitian begitu baik, selama pimpinan bersedia mendengarkan saran atau masukan dari karyawan. Bahkan karyawan sangat didukung jika masukan yang diberikan berdampak positif bagi kemajuan perusahaan

Selain pentingnya hubungan antar karyawan, hubungan perseorangan antara bawahan dengan atasannya sangatlah penting. Dengan Interpersonal relation yang baik antara bawahan dan atasan maka komunikasi akan lebih baik serta bagi bawahan akan lebih termotivasi karena merasa nyaman dalam bekerja. Kenyataannya pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar dan berdasarkan hasil penelitian hubungan antar pimpinan dan karyawan selalu baik, tetapi tidak menuntut kemungkinan selalu baik mengingat karena adanya pergantian pimpinan dikantor ini yang dilakukan setiap tahun dan perbedaan karakter pimpinan yang tidak menjamin terjalinnya keakraban

c. Penghasilan

Dalam hal ini disamping gaji termasuk juga penghasilan lainnya yang mencukupi kebutuhan hidup karyawan. Kesesuaian pendapatan gaji karyawan merupakan hal yang sangat diperhatikan. Kenyataannya pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar dan berdasarkan hasil penelitian, pemberian gaji cukup Karena mengingat kebutuhan manusia yang tak pernah habis. Tetapi jika nominal gaji karyawan dibandingkan dengan perusahaan lain, Aswata dapat dikategorikan perusahaan yang memiliki upah atau gaji yang lebih”.

Keseimbangan antara gaji dan beban kerja juga harus diperhatikan oleh pimpinan, agar tidak terjadinya penurunan kinerja karyawan. Dengan interpersonal relation yang baik antara bawahan dan atasan maka komunikasi akan lebih baik serta bagi bawahan akan lebih termotivasi karena merasa nyaman dalam bekerja. Kenyataannya pada kantor PT.

Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar dan berdasarkan hasil penelitian, karyawan mengalami kesesuaian antara gaji dan beban kerja. Jika dibandingkan dengan tugas yang telah dikerjakan.

Kompensasi lain yang ditetapkan perusahaan yaitu berupa pemberian bonus. Pemberian bonus kepada karyawan ini dimaksudkan untuk mendorong karyawan untuk berprestasi, peningkatan mutu dan timbulnya rasa penghargaan di diri karyawan. Kenyataannya pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar dan berdasarkan hasil penelitian, pemberian bonus sudah sesuai, mengingat perusahaan jarang melakukan lembur dan ketika ada lembur bonus yang diberikan perusahaan sudah sesuai.

d. Sekuriti

Jaminan atas kesehatan fisik dan mental serta keselamatan karyawan adalah sangat penting. Sekuriti yang dimaksud yaitu jaminan-jaminan yang dapat memberikan ketenangan bagi karyawan seperti adanya pemberian jaminan hari tua, adanya jaminan keamanan lingkungan, dan juga adanya jaminan kesehatan. Jaminan hari tua ditujukan sebagai pengganti terputusnya penghasilan tenaga kerja karena meninggal, cacat, atau hari tua dan diselenggarakan dengan sistem tabungan hari tua bagi karyawan. Kenyataannya pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar dan berdasarkan hasil penelitian, pemberian jaminan hari tua telah dilaksanakan oleh perusahaan. Seluruh karyawan memiliki jaminan hari tua, sehingga sebagai karyawan merasa tenang dalam bekerja.

Jaminan keamanan lingkungan tidak jauh kalah pentingnya dari hal tersebut. Jaminan keamanan lingkungan menjadi salah satu alasan agar karyawan mau untuk tetap bekerja dalam suatu ruang lingkup tertentu. Penyediaan sekuriti pada lingkungan perusahaan sehingga karyawan telah merasa aman dalam lingkungan perusahaan. Kenyataannya pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar dan berdasarkan hasil penelitian, jaminan keamanan lingkungan telah dilakukan perusahaan, tidak ditemukan tindak kekerasan ditempat kerja dikarenakan lingkungan dijaga dengan baik oleh beberapa sekuriti yang telah dipekerjakan oleh perusahaan.

Perusahaan semestinya tidak hanya memanfaatkan otot dan otak para karyawan saja, tetapi juga harus bertanggung jawab terhadap apa yang terjadi pada karyawan mengingat karyawan merupakan aset berharga bagi perusahaan. Kenyataannya pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar dan berdasarkan hasil penelitian, jaminan kesehatan telah diberikan pada setiap karyawan. Jaminan kesehatan setiap karyawan berupa asuransi *inhealt* untuk rawap jalan dan rawat inap, yang penggunaannya kami dipermudah. Hanya saja ada pengobatan tertentu yang tidak ditanggung oleh asuransi ini.

2. Faktor Motivator

Faktor motivator adalah faktor yang menyangkut kebutuhan psikologis yang mempengaruhi motivasi karyawan pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) cabang Makassar. Pada faktor ini motivasinya bersifat permanen atau

mengarah ke jangka panjang. Adapun yang termasuk kategori faktor-faktor motivator meliputi:

a. Perasaan berprestasi

Agar seorang karyawan dapat berhasil dalam melaksanakan pekerjaannya, maka pimpinan harus memberikan dorongan dan peluang agar bawahan dapat meraih prestasi kerja yang baik. Kenyataannya pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar dan berdasarkan hasil penelitian, kesempatan berprestasi telah dilakukan perusahaan, Seluruh karyawan diberikan kesempatan untuk mengembangkan karier disini seperti diterapkan ketepatan penyelesaian tugas, pencapaian target yang sesuai waktu dan juga kami diberikan kepercayaan untuk berinovasi tanpa adanya tekanan dari atasan.

Selain memperoleh kesempatan dan kemudahan untuk menunjukkan prestasi, pemberian hadiah bagi karyawan PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar sangatlah mempunyai dampak yang luar biasa, terutama apabila pengakuan tersebut dilakukan di depan umum serta meningkatkan tanggungjawab karyawan itu sendiri. Kenyataannya pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar dan berdasarkan hasil penelitian, pemberian hadiah atas prestasi karyawan belum terlaksana. Perusahaan tidak pernah memberikan hadiah kepada karyawan yang berprestasi baik itu hadiah berupa tunjangan maupun dalam bentuk lainnya.

Selain itu bentuk kepedulian perusahaan terhadap prestasi karyawan juga dapat memberikan informasi kepada karyawan tentang hasil kerja dan

kualitas pekerjaannya, sehingga menjadi indikator untuk lebih baik lagi di masa yang akan datang dan juga bagi pengembangan kariernya. Pihak perusahaan memiliki rasa peduli kepada prestasi karyawan yang ada. Kenyataannya pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar dan berdasarkan hasil penelitian, penghargaan atas prestasi masih termasuk baik. Karyawan yang berprestasi akan mendapatkan kesempatan untuk naik jabatan yang lebih tinggi dari sebelumnya tanpa melihat senioritas seperti dulu.

b. Pengakuan

Adanya pengakuan terhadap potensi para karyawan dengan memberikan tugas yang lebih besar wewenang dan tanggungjawab. Pemberian penghargaan sebagai bentuk apresiasi kepada karyawan untuk meningkatkan rasa bangga dan ketenangan jiwa karyawan dalam melakukan pekerjaan, meningkatkan kegairahan kerja serta menciptakan suasana hubungan kerja yang harmonis. Kenyataannya pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar dan berdasarkan hasil penelitian, pemberian hadiah belum dilaksanakan. Penghargaan dalam bentuk pemberian hadiah atas karyawan yang berprestasi belum sepenuhnya dilaksanakan diperusahaan ini.

Selain penghargaan dari perusahaan, dukungan dari rekan kerja merupakan hal yang menunjang untuk memotivasi dan memberikan energi positif yang memberikan semangat baru. Kenyataannya pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar dan berdasarkan hasil penelitian, pemberian penghargaan antar karyawan belum terlaksana.

Penghargaan antar sesama karyawan masih sangat kurang, disebabkan kesibukan pekerjaan karyawan masing-masing sehingga hal itu terjadi.

Pemberian penghargaan bagi karyawan merupakan salah satu hal yang dapat memotivasi karyawan dalam bekerja. Penghargaan merupakan suatu bentuk apresiasi bagi karyawan yang memiliki semangat kerja yang tinggi. Dengan adanya penghargaan tersebut, otomatis karyawan akan merasa bangga terhadap diri sendiri dan mulai untuk meningkatkan kapasitas diri dalam mengerjakan tugas yang telah diberikan oleh perusahaan. Kenyataannya pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar dan berdasarkan hasil penelitian, pemberian penghargaan bagi pegawai yang berprestasi masih sangat jarang dilakukan. Pemberian penghargaan ada dalam kantor, tapi hanya beberapa saja dan bisa dikatakan sangat jarang. Salah satu contoh pemberian penghargaan yaitu *best employee of this year*, yaitu penghargaan yang diberikan kepada karyawan teladan setiap tahun.

c. Pekerjaan yang bersifat menantang.

Pemberian tugas tertentu yang menantang diberikan kepada karyawan oleh pimpinan PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar untuk menumbuhkan lagi semangat kerja dan merupakan tantangan tersendiri buat karyawan. Kenyataannya pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar dan berdasarkan hasil penelitian, pemberian tugas yang menantang kepada karyawan telah dilakukan oleh perusahaan. Setiap bagian-bagian di perusahaan memerlukan

skill yang baik dan tidak semua karyawan diberikan kepercayaan, tergantung kemampuan karyawan itu sendiri.

Selain penjelasan di atas, pada dasarnya setiap manusia ingin bisa hidup mandiri terutama dalam memenuhi kebutuhannya. Semakin baik karyawan dalam meningkatkan kemampuan dalam bekerja, maka semakin berharga karyawan tersebut bagi perusahaan. Bagi karyawan sendiri, perencanaan karir dapat mendorong kesiapan diri mereka untuk menggunakan kesempatan karir yang ada. Kenyataannya pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar dan berdasarkan hasil penelitian, kesempatan berkarir bagi karyawan telah dilaksanakan perusahaan walaupun masih jarang dilakukan. Karyawan diberikan kebebasan berkarya dan berinovasi selama itu masih dijalur yang sesuai dengan prosedur perusahaan.

Selain itu, Penugasan pada karyawan berprestasi dalam hal penyelesaian masalah atau pencapaian peluang bisa menjadi salah satu bentuk penghargaan perusahaan, karena dengan penugasan tersebut memiliki makna bahwa perusahaan percaya pada kemampuan karyawan tersebut. Dan dengan adanya pemberian tugas yang lebih menantang, karyawan tersebut bisa menambah keterampilan, keahlian dan menambah pengalaman dalam bekerja. Kenyataannya pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar dan berdasarkan hasil penelitian, pimpinan memberikan pekerjaan yang lebih menantang kepada karyawan, guna mendambah pengalaman karyawan yang dapat berguna untuk sekarang

dan dikemudian hari. Seperti saat ini ASWATA telah melakukan rekonsiliasi dengan pihak bank.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai Analisis Motivasi Kerja Kayawan Pada Kantor PT. Asuransi Wahana Tata Cabang Kota Makassar yang dilihat dari dua faktor maka dapat ditarik kesimpulan dengan uraian sebagai berikut.

1. Pada variabel motivasi yang dilihat dari faktor hygiene yang diukur menggunakan empat indikator yaitu Kondisi kerja, hubungan antar pribadi, penghasilan, dan sekuriti. Dapat dilihat pada perolehan nilai dari beberapa indikator-indikator yang telah diajukan kepada responden dengan nilai akhir *presentase* 61.3% atau dengan kata lain berada pada kategori “setuju”. Namun pada indikator “penghasilan” masih ada yang harus diperhatikan, seperti gaji yang belum sesuai dengan beban kerja dan khususnya untuk pemberian bonus pada karyawan yang memiliki presentasi sangat rendah.
2. Pada variabel motivasi yang dilihat dari faktor motivator yang diukur menggunakan tiga indikator yaitu, perasaan berprestasi, pengakuan, dan pekerjaan yang bersifat menantang. Dapat dilihat pada perolehan nilai dari beberapa indikator-indikator yang telah diajukan kepada responden dengan nilai akhir *presentase* 38.7% atau dengan kata lain berada pada kategori “tidak setuju”. Terlihat pada indikator “pekerjaan yang bersifat menantang”, “Perasaan berprestasi”, dan indikator “pengakuan” yang memiliki presentasi yang sangat rendah.

3. Pada penelitian ini motivasi kerja karyawan yang dilihat dari dua faktor yaitu faktor *hygiene* dan faktor motivator dapat dikatakan bahwa karyawan pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar lebih condong termotivasi apabila faktor *hygiene* lebih ditingkatkan lagi, yang dimana pemenuhan faktor *hygiene* tersebut terdiri dari Kondisi kerja, hubungan antar pribadi, penghasilan, dan sekuriti. Selain itu karyawan pada pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar juga mengharapkan agar motivasi kerja karyawan yang selama ini sudah baik tidak bersifat sementara atau lebih bersifat jangka panjang, maka karyawan mengharapkan pimpinan perusahaan lebih meningkatkan lagi motivasi karyawan dengan melihat faktor motivator yang terdiri dari perasaan berprestasi, pengakuan, dan pekerjaan yang bersifat menantang.

B. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian yang telah dikemukakan diatas, agar motivasi kerja karyawan pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Kota Makassar yang ditinjau dari dua faktor sebagai berikut.

1. Pada Faktor Hygiene,
 - a. Kondisi Kerja dalam hal ini masuk dalam kategori setuju namun harus diperhatikan lagi kebersihan dan kenyamanan ruangan. Sebaiknya kebersihan ruangan bukan hanya tugas dari office boy saja, melainkan bagian dari tanggungjawab karyawan. Setiap

karyawan seharusnya memperhatikan setiap kebersihan lingkungan sekitarnya seperti kebersihan dan kerapian meja kerja. Sedangkan untuk fasilitas-fasilitas yang memadai sebaiknya pimpinan lebih memperhatikan kembali kursi karyawan yang warnanya sudah pudar dan kotor agar kondisi yang ada ditempat kerja agar membuat karyawan merasa nyaman dalam bekerja.

- b. Hubungan Antar Pribadi, dalam hal ini masuk sudah masuk dalam kategori setuju. Namun harus diperhatikan kembali hubungan kekeluargaan yang terjalin baik selama ini antar karyawan dan pimpinan harus tetap selalu dijaga. Dan jika terjadi konflik antar karyawan sebaiknya harus segera diselesaikan dan pimpinan ikut serta mendamaikan.
 - c. Penghasilan, dalam hal ini sebaiknya untuk kedepannya disesuaikan kembali gaji yang diberikan kepada karyawan dengan tugas yang telah dibebankan. Serta adanya penjelasan mengenai bonus yang didapatkan karyawan.
 - d. Sekuriti, dalam hal ini perusahaan telah memberikan jaminan hari tua, jaminan keamanan lingkungan dan jaminan kesehatan yang begitu baik. Namun lebih diperhatikan lagi untuk pemberian informasi mengenai perawatan apa yang tidak ditanggung dalam asuransi kesehatan.
2. Pada Faktor motivator,
- a. Perasaan Berprestasi, dalam hal ini sebaiknya perusahaan perlu memperhatikan lagi prestasi para karyawannya, sebaiknya

perusahaan memberikan penghargaan berupa tunjangan ataupun kenaikan jabatan.

- b. Pengakuan, dalam hal ini sebaiknya perusahaan harus lebih sering memberikan penghargaan kepada karyawan. Seperti penghargaan karyawan teladan yaitu bonus tahunan.
- c. Pekerjaan yang bersifat menantang, dalam hal ini karyawan diberikan variasi yang tugas lebih tinggi yang mungkin membuat pekerjaan tersebut lebih menarik dan menantang. Selain itu perusahaan juga memberikan karyawan kesempatan untuk berpindah posisi kerja secara bergiliran dari satu bagian kebagian lain, dengan tujuan pemerataan kemampuan dan menghindari kemonotonan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bangun, Wilson. 2008. *Intisari Manajemen*. Bandung: CV. Alfabeta
- Brantas. 2009. *Dasar-dasar manajemen*. Bandung: CV. Alfabeta
- Cantika, Yuli Sri Budi. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Pertama. Malang: UMM Press
- Danim, Sudarwan. 2004. *Motivasi Kepemimpinan Dan Efektivitas Kelompok*. Jakarta: PT.Rineka Cipta
- Flippo, Edwin B. 1996. *Manajemen Personalia*. Jakarta: Erlangga
- Gibson, Ivancevich, Donnelly. 1996. *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Bina Rupa Aksara
- Handoko T. Hani. 2000. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*, Edisi II. Yogyakarta: BPFE
- Hasibuan, Malayu S.P. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi, Jakarta: Bumi Aksara
- _____. 2003. *Organisasi dan Motivasi, Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- _____. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Kadarisman, M. 2012. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Kaswan. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya

- Martoyo, Susilo. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Bhakti Profesindo
- Marwansyah. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Ketiga. Bandung: CV. Alfabeta
- Mintorogo, Antonius. 1996. *Kepemimpinan dalam Organisasi*. Jakarta: STIA LAN Jakarta
- Moekijat. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Manajemen Kepegawaian)*. Bandung: Mandar Maju
- Rivai, Veithzal dan Sagala, Ella Jauvani. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori Praktik*. Edisi Kedua. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- _____. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Edisi Kedua. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Robbins, Stephen P. 2009. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Salemba Empat
- Samsudin, sadili. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, cetakan ke-1. Bandung : Pustaka Setia
- Sedarmayanti. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Cv. Mandar Maju
- Siagian, Sondang P. 2002. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Asdi Mahasatya
- Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Ketiga, Cetakan Pertama. Yogyakarta: STIE YKPN
- Sofyandi, Herman. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Prenhallindo

Sunyoto, Danang. 2012. *Teori, Kuesioner, Dan Analisis Data Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Center For Academic Publishing Service

_____. 2015. *Penelitian Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS (Center Of Academi Publishing Service)

Suwatno dan Priansa DJ. 2011. **Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi Publik dan Bisnis**. Bandung: CV. Alfabeta

Thoha, Miftah. 2009. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Winardi, J. 2001. *Motivasi Dan Pemotivasian Dalam Manajemen*. Bandung: Raja Grafindo Persada

Sumber lainnya :

Wikipedia. 2017. Hierarki Kebutuhan Maslow

(https://id.wikipedia.org/wiki/Teori_hierarki_kebutuhan_Maslow)

LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN

Nomor Kuesioner :

<u>YANG TERHORMAT PARA RESPONDEN PENELITIAN</u>	<u>DATA RESPONDEN</u>	<u>PETUNJUK PENGISIAN</u>
<p>YTH. PARA RESPONDEN PENELITIAN Dengan ini kami memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr(i) untuk meluangkan waktu sejenak dan mengisi kuesioner penelitian ini dalam rangka penyusunan skripsi kami di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara (STIA-LAN) Makassar. Untuk validitas data, kami mohon dapat diisi dengan sebenarnya, sesuai dengan kondisi riil yang terjadi. Untuk menjaga privasi, maka kami menjamin kerahasiaan data Bapak/Ibu/Sdr(i). Untuk kesediaannya, kami ucapkan terima kasih. Hormat saya, Stella Angryana</p>	<p>Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> Laki-Laki <input type="checkbox"/> Perempuan Usia : <input type="checkbox"/> 21 - 30 Tahun <input type="checkbox"/> ≥ 41 Tahun <input type="checkbox"/> 31 - 40 Tahun Masa Kerja: <input type="checkbox"/> ≤ 1 Tahun <input type="checkbox"/> 1 - 10 Tahun <input type="checkbox"/> 10 - 20 Tahun <input type="checkbox"/> 20 - 30 Tahun <input type="checkbox"/> ≥ 30 Tahun</p>	<p>1. Pada isian data responden anda dapat menghitamkan pada pilihan yang anda anggap sesuai Contoh : <input type="checkbox"/> merjadi <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>2. Pada isian daftar pertanyaan/ pernyataan, anda dapat memberi tanda <input checked="" type="checkbox"/> pada jawaban yang anda anggap sesuai</p>

PETUNJUK PENILAIAN	5	4	3	2	1
	<i>Sangat Setuju</i>	<i>Setuju</i>	<i>Cukup Setuju</i>	<i>kurang Setuju</i>	<i>Tidak Setuju</i>

DAFTAR PERNYATAAN

A. FAKTOR HYGIENE

1. Kondisi kerja

No.	PERNYATAAN	Tanggapan				
		Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
1.	Perengkapan penerangan lampu dalam ruang kerja sudah memadai					
2.	Kebersihan diperusahaan membuat anda nyaman dalam bekerja					
3.	Ruang kerja dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas yang cukup dan memadai					

2. Hubungan Antar Pribadi

No.	Pernyataan	Tanggapan				
		Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
1.	Saya merasa mempunyai banyak sahabat di tempat kerja					
2.	Atasan bersedia mendengar pendapat atau saran dari bawahan					
3.	Komunikasi antara bawahan dan atasan sangat baik					

3. Penghasilan

No.	Pernyataan	Tanggapan				
		Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
1.	Saya merasa puas terhadap gaji yang saya terima					
2.	Gaji yang saya terima seimbang dengan apa yang saya kerjakan					
3.	Bonus yang diberikan perusahaan sebanding dengan waktu kerja lembur					

4. Sekuriti

No.	Pernyataan	Tanggapan				
		Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
1.	Adanya pemberian jaminan hari tua yang memberikan rasa ketenangan bagi karyawan					
2.	Adanya jaminan keamanan lingkungan yang diberikan perusahaan					
3.	Adanya jaminan kesehatan yang diberikan perusahaan					

B. FAKTOR MOTIVATOR

1. Perasaan Berprestasi

No.	Pernyataan	Tanggapan				
		Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
1.	Selama ini saya memperoleh kesempatan dan kemudahan untuk menunjukan prestasi					
2.	Perusahaan selalu memberikan hadiah bagi karyawannya yang berprestasi					
3.	Pihak perusahaan peduli atas prestasi kerja yang dicapai					

2. Pengakuan

No.	Pernyataan	Tanggapan				
		Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
1.	Perusahaan selalu memberikan hadiah bagi karyawannya yang berprestasi					
2.	Adanya pengakuan dan penghargaan dari teman kerja saat berhasil melakukan pekerjaan dengan baik					
3.	Pemberian penghargaan bagi pegawai yang berprestasi jarang dilakukan di perusahaan ini					

3. Pekerjaan Yang Bersifat Menantang

No.	Pernyataan	Tanggapan				
		Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
1.	Selama ini pimpinan memberikan tugas tertentu yang memerlukan upaya tertentu dan bersifat menantang					
2.	Pekerjaan saya memungkinkan saya tumbuh dan berkembang sebagai seorang individu					
3.	Pekerjaan saya memungkinkan saya untuk menambah pengalaman, keahlian, dan performa					

==== Terima Kasih ====

PEDOMAN OBSERVASI

1. Pengamatan langsung di lingkungan kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) cabang Makassar
2. Pengamatan langsung terhadap aktivitas karyawan PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) cabang Makassar

MATRIKS WAWANCARA

No	Fokus Masalah	Indikator	Sumber/Waktu	Pertanyaan	Jawaban
1	Faktor Hygiene Kondisi Kerja	Kondisi Ruangan Kantor	Ibu Debby Anggreani (Rabu, 28 Februari 2018, pukul 16.15 WITA)	Bagaimanakah kondisi ruangan pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA)?	
2		Perabotan Kerja	Bapak Ali Maryanto (Senin, 25 Februari 2018, pukul 16.00 WITA)	Bagaimanakah perabotan kantor yang ada pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata ?	
3	Hubungan Antar Pribadi	Hubungan Antar Karyawan	Pimpinan PT. Asuransi Wahana Tata Cabang Kota Makassar, Bapak J.B Teddy H (Rabu, 28 Februari 2018, pukul 16.30 WITA)	Bagaimana dengan hubungan yang terjalin antara sesama karyawan ?	
4		Hubungan Antar Karyawan dan Pimpinan	Bapak Ade Bernart (Selasa, 27 Februari 2018, pukul 17.09 WITA)	Bagaimana dengan hubungan yang terjalin antara karyawan dan pimpinan ?	
5	Penghasilan	Pemberian insentif	Bapak Ade Bernart (Selasa, 27 Februari 2018, pukul 17.09 WITA)	Apakah ada pemberian insentif bagi karyawan ?	

Matriks Wawancara

6	Sekuriti	Jaminan Hari Tua	Bapak Ali Maryanto (Senin, 25 Februari 2018, pukul 16.00 WITA)	Apakah ada pemberian jaminan hari tua bagi karyawan ?	
7		Jaminan Kesehatan	Ibu Debby Anggreani (Rabu, 28 Februari 2018, pukul 16.15 WITA)	Apakah anda mendapatkan jaminan kesehatan dari kantor ?	
8	FAKTOR MOTIVATOR Perasaan Berprestasi	Kesempatan Menunjukkan Prestasi	Bapak Ade Bernart (Selasa, 27 Februari 2018, pukul 17.09 WITA)	Apakah anda merasa memperoleh kesempatan dan kemudahan untuk menunjukkan prestasi ?	
9	Pengakuan	Pengakuan Prestasi Karyawan	Bapak Ali Maryanto (Senin, 25 Februari 2018, pukul 16.00 WITA)	Bagaimana bentuk pengakuan yang diberikan dari prestasi anda ?	
10			Bapak Ali Maryanto (Senin, 25 Februari 2018, pukul 16.00 WITA)	Bagaimana bentuk penghargaan antar karyawan	
11	Pekerjaan Yang Bersifat Menantang	Tugas Yang Menantang	Bapak Ade Bernart (Selasa, 27 Februari 2018, pukul 17.09 WITA)	Apakah ada pemberian tugas yang bersifat menantang untuk anda ?	
12				Apakah bekerja di ASWATA dapat menambah wawasan dan pengalaman bagi karyawan?	

Foto Hasil Wawancara Singkat Dengan Pimpinan perusahaan PT. Kantor Asuransi Wahana Tata Cabang Kota Makassar

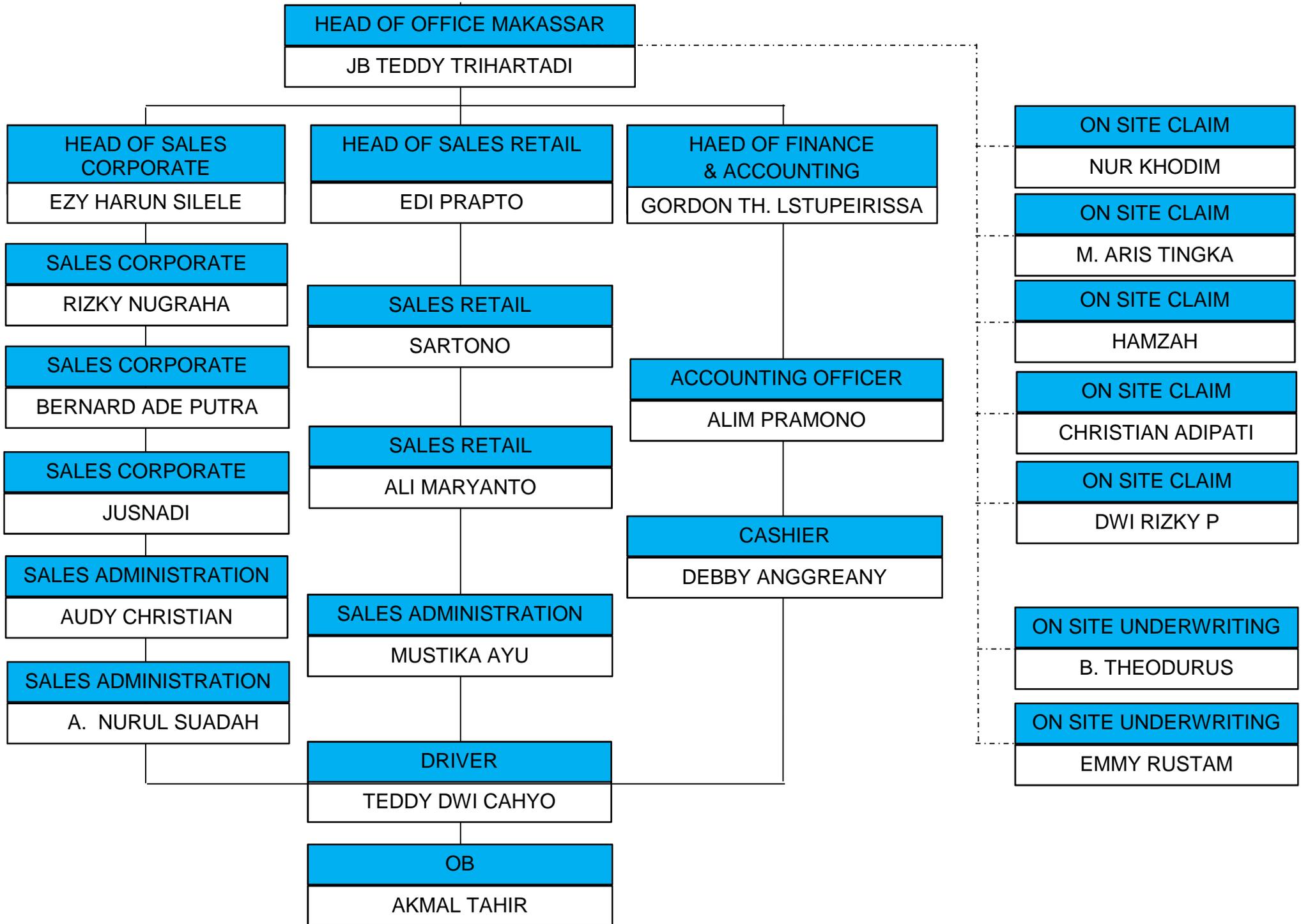


Foto Ruang Kerja Karyawan pada kantor PT. Asuransi Wahana Tata Cabang Kota Makassar.





STRUKTUR ORGANISASI ASURANSI WAHANA TATA



**LAPORAN ABSENSI BULAN JULI 2017
PT. ASURANSI WAHANA TATA
MAKASSAR**

NO	NAMA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	KETERANGAN						
1	J.B Teddy Trihartadi			CT	CT	CT												DL	DL								DL	DL				DL							
2	Gordon Thomas. L				IT							SK	TH									IT																	
3	Jusnadi			TK	TK	TK																																	
4	Sartono																												IT										
5	Nur Khodim			CT	CT	CT	CT	CT																															
6	Alim Pramono			CT	CT	CT	CT	CT																															
7	B.Theodorus						TH				TH														SK														
8	Debby Anggreany P			IPC	IPC								IT																										
9	Bernard Ade Putra																																						
10	Emmy .R												U														IPC												
11	Dwi Rezki P			TK		TH				TH					TH																								
12	Rizky Nugraha			TK											TH										TH														
13	Hamzah											TH	TH																										
14	Andy Nurul. S			CT	CT										U			TH	IT																		IT		
15	Ali Maryanto																			IPC	IPC	IPC							TH										
16	Audy Christian M					SK				TH		SK		TH						SK					SK		SK		TH									Cuci darah setiap hari rabu	
17	Syarif Hidayatulah																																						
18	Muhammad Tahir			TH	TH	TH	TH				TH	TH		SK					TH			TH				TH	TH	TH	TH					TH			Jam Masuk 07.10, Pulang 18.00 (Driver/OB)		
19	Christian A							TK																			TK	TH											
20	Muh Aris Tingka																							U															
21	Chrazyani Harun				TH			TK					TH					TH			TK																	Tgg1 7 & 20 masuk, double absen	
22	Edi Prapto Hari Mulyo																																						

Keterangan :
 Kolom diisi dengan symbol sebagai berikut
 SK : Sakit
 U : Ijin
 IT : Ijin Terlambat
 IP : Ijin Pulang
 CT : Cuti
 IPC : Ijin Potong Cuti
 TH : Terlambat Hadir
 AL : Alfa
 DL : Dinas Luar
 CH : Cuti Hamil
 TK : Tanpa Keterangan

Ttd

J.B Teddy Trihartadi

**LAPORAN ABSENSI BULAN AGUSTUS 2017
PT. ASURANSI WAHANA TATA
MAKASSAR**

NO	NAMA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	KETERANGAN	
1	J.B Teddy Trihartadi	DL																																
2	Gordon Thomas. L							IPC	IPC							SK	SK																	
3	Jusnadi														DL									DL	DL	DL							Tgl 14 Kunker ke Kab. Soppeng & Sengkang, Tgl 23-25 Training di HO	
4	Sartono																																	
5	Nur Khodim																																	
6	Alim Pramono																																	
7	B.Theodorus	TK	TH																				TH											
8	Debby Anggreany P			TH					TH		U												TH			SK								
9	Bernard Ade Putra														DL	DL																	Tgl 14-15 Survey ke Palopo	
10	Emmy .R																																	
11	Dwi Rezki P																		TH															
12	Rizky Nugraha											IPC			IPC								TH											
13	Hamzah																										TH							
14	Andy Nurul. S										TH				TH																			
15	Ali Maryanto																																	
16	Audy Christian M		SK	TH						SK	SK	SK					SK		TH					SK							SK		Cuci darah setiap hari rabu	
17	Muhammad Tahir		TH					TH	TH	TH		IT					TH		IPC							TH			TH		TH	TH	TH	Jam Masuk 07.10, Pulang 18.00 (Driver/OB)
18	Christian A																																	
19	Muh Aris Tingka																												DL	DL	DL	DL	Tgl 28-31 Training di HO	
20	Chrazyani Harun														DL	DL																	Tgl 14-15 Survey ke Palopo	
21	Edi Prapto Hari Mulyo																								DL	DL	DL			TH			Tgl 23-25 Training di HO	

Keterangan :
 Kolom diisi dengan symbol sebagai berikut
 SK : Sakit
 IJ : Ijin
 IT : Ijin Terlambat
 IP : Ijin Pulang
 CT : Cuti
 IPC : Ijin Potong Cuti
 TH : Terlambat Hadir
 AL : Alfa
 DL : Dinas Luar
 CH : Cuti Hamil
 TK : Tanpa Keterangan

Ttd

J.B Teddy Trihartadi

**LAPORAN ABSENSI BULAN SEPTEMBER 2017
PT. ASURANSI WAHANA TATA
MAKASSAR**

NO	N A M A	4	5	6	7	8	11	12	13	14	15	18	19	20	22	25	26	27	28	29	KETERANGAN	
1	J.B Teddy Trihartadi				LA			LA			LA				LA				LA	LA		
2	Gordon Thomas. L														IP						TGL 22, IP mengikuti pertandingan AAUI	
3	Jusnadi						DL	DL	DL	DL											Tgl 11-14, DL ke Kab Sinjai dan Selayar	
4	Sartono																TH					
5	Nur Khodim				IP	IPC		IPC	IPC													
6	Alim Pramono									LA		LA										
7	B.Theodorus								TH	LA					IPC							
8	Debby Anggreany P							SK	SK		IT		IPC	TH					IPC	TH		
9	Bernard Ade Putra												SK	LA					TH			
10	Emmy .R		TH																			
11	Dwi Rezki P				IP	IPC		IJ	IJ	IJ			IPC	IPC	IPC						Tgl 11,12,13 IJ Menikah	
12	Rizky Nugraha									LA	IPC	IPC							TH			
13	Hamzah							IP														
14	Andy Nurul. S		TH	IPC	IPC																	
15	Ali Maryanto																					
16	Audy Christian M				SK	LA				SK									SK		Cuci darah setiap hari rabu	
17	Muhammad Tahir		TH	TH	TH				TH	TH			TH	TH						TH	TH	Jam Masuk 07.10, Pulang 18.00 (Driver/OB)
18	Christian A		TH												IP						TGL 22, IP mengikuti pertandingan AAUI	
19	Muh Aris Tingka		TH																		LA	
20	Chrrazyani Harun		A			TH		LA		LA	H & L	LA									TH&LA	
21	Edi Prapto Hari Mulyo														LA							
22	Mustika Ayu Puspitarani		TH								LA			LA								Tgl 4, Hari pertama pengaktifan fingerprint
23	Juniarto Prabowo							TH	TH													

Keterangan :
Kolom diisi dengan symbol sebagai berikut

- SK : Sakit
- IJ : Ijin
- IT : Ijin Terlambat
- IP : Ijin Pulang
- CT : Cuti
- IPC : Ijin Potong Cuti
- TH : Terlambat Hadir
- AL : Alfa
- DL : Dinas Luar
- CH : Cuti Hamil
- TK : Tanpa Keterangan

Ttd

J.B Teddy Trihartadi

RIWAYAT HIDUP PENULIS



DATA PRIBADI

Nama Penulis : Stella Angryana

Tempat dan Tanggal Lahir : Palu, 03 Agustus 1993

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Alamat Rumah : Jalan M.H. Thamrin No. 50 Palu.
Sulawesi Tengah

Status Pernikahan : Lajang / Belum Menikah

Kontak Person : +6285284798756

Nama Instansi : PT. Bank BRI Unit Gunung Sari

Alamat Instansi : Jl. Sultan Alauddin Ruko 12 Gn. Sari
Provinsi Sulawesi Selatan

DATA KELUARGA

Bapak : Umar Syarifudin Azhar

Ibu : Hj. Sri Hartati Kansil

Saudara : - Stelly Angryani Amd. Gz
- Citra Tryana
- Chandra Kirana

Anak Ke : Satu dari Empat Orang Bersaudara

PENDIDIKAN

Sekolah Dasar : SD Negeri 6 Palu
(Lulus Tahun 2005)

Sekolah Menengah Pertama : SMP Negeri 1 Palu
(Lulus Tahun 2008)

Sekolah Menengah Atas : SMA Negeri 2 Palu
(Lulus Tahun 2011)

Strata Satu : STIA LAN Makassar 2014