

GAMBARAN MOTIVASI KERJA PEGAWAI TELKOM KOTA TENGERANG SELATAN

Describe The Work Motivation of Telkom Employees in South Tangerang City

MOCH ANIS ANSHAR ¹, CARLA SUCI LESTARI ², NANDIEN SEKAR ANGGITA ³,
GANENDRA BAZEL RAMADHAN ⁴, CLARA MONINGKA ⁵

Fakultas Humaniora dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya

Email: ¹clara.moningka@upj.ac.id

Abstrak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran motivasi kerja pegawai Telkom kota Tangerang Selatan. Metode yang kami gunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Responden pada penelitian ini berjumlah 120 orang dan semuanya merupakan pegawai Telkom kota Tangerang Selatan. Teknik yang digunakan adalah Teknik pengumpulan data dengan menyebar sejumlah kuesioner berisi 30 item pernyataan berdasarkan indikator teori dua factor Frederick Herzberg. Dalam menganalisis data, kami menggunakan Teknik analisis data kuantitatif deskriptif dengan JASP 13.0. Hasil analisis penelitian berdasarkan data yang dikumpulkan menunjukkan bahwa gambaran motivasi kerja pegawai Telkom kota Tangerang Selatan cenderung tinggi ($X = 102,295$, $SD = 16,203$). Hasil ini berdasarkan perbandingan antara nilai data empiric dan nilai data teoritik yang didapat.

Kata kunci: Motivasi Kerja, Motivasi, Pegawai Telkom.

Abstract. *The purpose of this study is to describe the work motivation of Telkom employees in South Tangerang city. The method we use in this research is quantitative method. Respondents in this study amounted to 120 people and all of them were employees of Telkom, South Tangerang city. The technique used is data collection techniques by distributing a number of questionnaires containing 30 statement items based on Frederick Herzberg's two-factor theory indicators. In analyzing the data, we used descriptive quantitative data analysis techniques with JASP 13.0. The results of the research analysis based on the data collected show that the description of the work motivation of Telkom employees in South Tangerang tends to be high ($X = 102.295$, $SD = 16.203$). This result is based on a comparison between the empirical data values and the theoretical data values obtained.*

Key words: *Work Motivation, Motivation, Telkom Employees.*

PENDAHULUAN

Indonesia menjadi negara yang berada di peringkat kelima menjadi pengguna internet terbesar di dunia. Jumlah pengguna internet di Indonesia sebanyak 143,26 juta per maret 2019. Dari jumlah sebanyak itu, tentunya ada beberapa pihak yang mendukung. Salah satunya adalah perusahaan telekomunikasi terbesar, Telkom Indonesia dengan jumlah pelanggan tetap sebanyak 15 juta orang dan pelanggan dari layanan telepon seluler sebanyak 104 juta.

Telkom Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang jasa layanan teknologi dan komunikasi (TIK) serta jaringan telekomunikasi di Indonesia. Telkom Indonesia didirikan pada tahun 1965. Sejak tahun 1965 sampai saat ini Telkom telah tiga kali berganti nama dan telah banyak berkontribusi dalam bidang pelayanan jaringan telekomunikasi di Indonesia.

Kesuksesan telkom dalam melayani masyarakat dalam bidang pelayanan telekomunikasi juga terbukti dari jumlah anak perusahaan yang dimiliki. Sampai saat ini tercatat ada 13 anak perusahaan yang dimiliki Telkom Indonesia beberapa di antaranya yakni PT Telekomunikasi Seluler, PT Telkom Akses, PT Multimedia Nusantara (Telkom Metra) dan PT PINS Indonesia.

Kehidupan saat ini adalah kehidupan yang telah masuk pada era digital yang segala sesuatu bisa diakses dengan mudah menggunakan *smartphone*. Segala yang dibutuhkan manusia sangat mudah diakses dengan gadget. Namun gadget tidak dapat memenuhi berbagai kebutuhan manusia tanpa adanya jaringan internet. Untuk itu, Telkom hadir dalam upaya pelayanan jaringan

internet pada era modern seperti saat ini.

Kesuksesan Telkom dalam melakukan pelayanan di bidang telekomunikasi tentunya tidak terlepas dari kinerja para pegawai Telkom. Selain mendapatkan gaji, pegawai Telkom juga diberikan fasilitas berupa transportasi dan tunjangan kesehatan. Pada tahun 2017 terjadi penurunan bisnis dalam bidang telekomunikasi di Indonesia. Pada saat itu, seluruh perusahaan yang bergerak di bidang telekomunikasi merasakan tekanan kondisi tersebut. Hal itu juga turut dirasakan oleh PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom). Tetapi hal tersebut sama sekali tidak memengaruhi atau menurunkan kinerja BUMN dalam hal ini, termasuk juga Telkom Indonesia (Hendra, 2018). Kinerja tersebut tidak terlepas dari motivasi kerja para pegawai Telkom. Oleh karena beberapa hal di atas, peneliti tertarik ingin mengetahui seperti apa gambaran motivasi kerja pegawai Telkom.

Salah satu pegawai Telkom yang diwawancarai oleh kami mengatakan bahwa dia menyukai bekerja di Telkom karena bangga bahwa Telkom adalah perusahaan milik pemerintah, pekerjaannya di Telkom sejalan dengan latar belakang jurusannya saat kuliah, dan Telkom sangat menghargai kinerja pegawainya yang dibuktikan dengan diberikannya beragam fasilitas salah satunya berupa tunjangan transportasi serta tunjangan kesehatan yang sangat memadai. Namun dibalik itu semua, terdapat beberapa kesulitan yang sering kali ia alami. Dia menuturkan bahwa seluruh pegawai Telkom dituntut harus serba bisa dan tanggap dalam segala bidang dan diharuskan bekerja secara *smart* dan cepat yang berarti dalam melayani kebutuhan pelayanan pelanggan,

pegawai Telkom wajib bekerja dengan cerdas dan cepat demi terciptanya kepuasan para pelanggan. Narasumber yang sudah dua tahun bekerja sebagai pegawai Telkom mengutarakan perihal motivasinya untuk tetap mengabdikan dirinya sebagai pegawai Telkom yaitu ia percaya bahwa dengan bekerja di Telkom, dia bisa berkontribusi untuk negara, ia juga dapat bekerja sambil mengembangkan *skill* yang ia miliki, dan Telkom sering mengadakan berbagai kegiatan pelatihan digital untuk pengembangan kemampuan para pegawai.

Berdasarkan wawancara dengan pegawai Telkom yang sudah bekerja selama 2 tahun, kami mendapat informasi bahwa ia menyukai bekerja di Telkom karena selama ia mengabdikan diri di Telkom, ia bukan hanya sekedar bekerja, tetapi juga memperoleh pengalaman kerja dan diyakini pengalaman itu dapat membantunya untuk mengembangkan kemampuan dalam dirinya. Dalam usaha pengembangan diri tentu saja tidak ada yang berjalan mudah. Ia mengatakan bahwa selama dirinya bekerja di Telkom, ia sering kali mengalami berbagai kesulitan diantaranya adalah ia berposisi kerja pada bidang pelayanan pelanggan sehingga setiap hari ia harus bertemu dengan berbagai pelanggan yang mempunyai karakteristik dan kasus yang berbeda. Selain itu, seluruh pegawai Telkom juga diharuskan bekerja secara cepat dan tanggap dengan suatu kondisi yang berubah-ubah. Pegawai tersebut juga menjelaskan perihal motivasinya untuk tetap bekerja sebagai pegawai Telkom yaitu ia cukup bangga menjadi bagian dari Telkom yang merupakan salah satu perusahaan terbesar di Indonesia, dan ia bukan hanya bekerja, tetapi juga bisa mencari pengalaman untuk pengembangan

diri.

LANDASAN TEORI

1.1 Motivasi

Motivasi merupakan penyerahan suatu daya yang mampu menggerakkan sekaligus menciptakan semangat kerja seseorang, agar mereka mau untuk bekerja efektif, bekerja sama, dan selalu terintegrasi dengan segala upaya demi tercapainya kepuasan (Hasibuan 2014:219). Kemudian, (Rahsel, 2016) menjelaskan bahwa motivasi merupakan suatu semangat internal dan eksternal dari dalam diri individu agar terjadi perubahan perilaku. Motivasi merupakan suatu progress yang menerangkan mengenai sebuah kekuatan, ketekunan dan arah yang jelas demi tercapainya suatu tujuan (Fransiskus Ady, 2013).

1.2 Teori Dua Faktor Herzberg

Menurut pendapat dari Frederick Herzberg yang dikutip oleh Hasibuan (2014:228) menyatakan bahwa teori motivasi dua faktor terbagi dua faktor yaitu faktor motivasi dan faktor higienis. Motivasi yang baik merupakan suatu peluang untuk meningkatkan kemampuan seseorang (Andriani & Widiawati, 2017).

1.2.1 Kelompok Faktor Motivasi Kerja

Teori motivasi kerja menurut Frederick Herzberg terbagi dua faktor yaitu: 1) Faktor motivasi dan Faktor higienis Berikut penjelasan Frederick Herzberg (1959) mengenai dua kelompok faktor motivasi di tempat kerja yaitu:

A. Faktor Motivasi

Faktor Motivasi merupakan faktor yang berkaitan dengan kebutuhan Psikologis seseorang. Faktor ini terdiri dari berbagai kondisi intrinsik.

Faktor ini adalah faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pekerjaan seseorang. Karena apabila hal ini terdapat dalam pekerjaan, maka akan meningkatkan tingkat motivasi individu menjadi lebih kuat sehingga dapat memperoleh prestasi yang lebih baik. Faktor motivasi ini sangat berkaitan dengan suatu penghargaan terhadap pribadi individu atas pekerjaan yang ia lakukan (Aldo Herlambang Gardjito, Mochammad Al Musadieg, 2014). Ada beberapa hal yang dapat memengaruhi faktor motivasi ini yakni:

a. Pengakuan

Pengakuan merupakan ukuran suatu pengakuan atas kinerja dan hasil pekerjaannya yang diberikan kepada seluruh karyawan. (Siagian 2012:290).

b. Prestasi

Prestasi kerja merupakan suatu hasil yang dicapai oleh individu dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya dengan usaha dan kesempatan yang dimiliki. (Hasibuan 2014:160).

c. Tanggung jawab

Tanggung jawab merupakan ukuran suatu hal yang dirasakan oleh seorang individu pekerja terhadap tanggung jawab yang diberikan kepadanya. (Siagian 2012:290)

d. Pengembangan potensi individu

Pengembangan potensi individu ini merupakan ukuran suatu kemungkinan pekerja memiliki kesempatan maju dalam pekerjaan (Siagian 2012:290).

e. Pekerjaan itu sendiri

Pekerjaan itu sendiri merupakan ukuran suatu tantangan bagi para pekerja terhadap tugas pekerjaannya (Siagian 2012:290).

B. Faktor Hygiene

Faktor Hygiene merupakan faktor perlindungan yang berkaitan dengan manusia yang ingin memperoleh berbagai macam ketenangan fisik (Wira, 2014). Faktor perlindungan ini meliputi beberapa hal yakni:

a. Gaji

Gaji merupakan salah satu ukuran bentuk pembayaran yang diberikan oleh perusahaan kepada pekerja atas kinerjanya dalam menyelesaikan tugas pekerjaan (Mardi 2014:107).

b. Kondisi Kerja

Kondisi kerja merupakan seluruh aspek fisik, psikologis kerja, serta peraturan kerja pada seorang tenaga kerja yang dapat yang memberikan dampak kepuasan kerja dan produktivitas kerja. (Mangkunegara 2013:105).

c. Kebijakan perusahaan

Kebijakan perusahaan merupakan sebuah peringkat kesesuaian seluruh kebijakan dan peraturan yang berlaku dalam sistem suatu perusahaan yang dirasakan oleh pekerja. (Siagian 2012:290).

d. Hubungan antar pribadi

Hubungan antar pribadi merupakan suatu peringkat kesesuaian dalam bekerja sama antar pekerja lain yang dirasakan oleh pekerja. (Siagian 2012:290)

e. Kualitas Supervisi

Kualitas supervisi merupakan suatu peringkat yang dirasakan oleh sejumlah pekerja lainnya mengenai kewajaran supervisi (Siagian 2012:290).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang digunakan dalam

penelitian ini. Penelitian kuantitatif didasarkan pada variabel pengukuran partisipan individu untuk memperoleh poin, biasanya skor atau angka tersebut diberikan ke analisis statistik untuk definisi serta rangkuman (Frederick J. Gravetter, 2018). Motivasi kerja dapat diartikan sebagai suatu perilaku ataupun sikap suatu individu kepada pekerjaannya yang mana dapat memunculkan rasa puas pada kinerjanya yang diukur dengan alat ukur yang dibuat Clara Moningga dengan wujud kuesioner yang terdiri 30 item pernyataan berlandaskan teori dua faktor Herzberg. Penelitian ini memakai sampel dari pegawai aktif Telkom Kota Tangerang Selatan. Total ada 120 orang pegawai Telkom yang digunakan sebagai subjek dalam penelitian ini. Metode *sampling* adalah metode pengambilan sampel yang yang dipakai dalam penelitian ini, tepatnya adalah metode *convenience sampling*. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuesioner yang disebarakan kepada pegawai Telkom kota Tangerang Selatan. Untuk mengumpulkan data penelitian, peneliti menyebarkan kuesioner yang berisi alat ukur berupa pernyataan terkait motivasi kerja secara daring kepada seluruh pegawai Telkom Kota Tangerang Selatan. Teknik analisis data kuantitatif deskriptif adalah teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini.

HASIL

Pada penelitian ini, tim peneliti berhasil mendapatkan 112 responden dari target awal 120 responden. Hasil analisis berdasarkan data dari 112 responden menunjukkan bahwa motivasi

kerja pegawai Telkom kota Tangerang Selatan masuk kategori cenderung tinggi. Hasil tersebut didapat dari perbandingan data mean empirik dan mean teoritik. Mean empirik merupakan data yang dihasilkan dari lapangan melalui kuesioner. Pada penelitian ini, mean empirik yang dihasilkan adalah sebesar 102,295 ($X = 102,295$, $SD = 16,203$). Mean teoritik yang didapat dalam penelitian ini adalah sebesar 75 ($X = 75$) Usai melakukan kajian serta membandingkan mean empirik dengan mean teoritik, maka peneliti mendapatkan sebuah hasil yaitu ternyata nilai mean empiriknya lebih besar dibandingkan nilai mean teoritik. Dengan demikian, peneliti menyimpulkan bahwa gambaran motivasi kerja pegawai Telkom kota Tangerang Selatan adalah cenderung tinggi.

DISKUSI

Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi pegawai Telkom cenderung tinggi dikarenakan pihak Telkom memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengembangkan potensi melalui kegiatan pelatihan yang diselenggarakan untuk diikuti oleh seluruh pegawai Telkom, sistem penggajian sudah diatas UMR Tangerang Selatan, memberikan keperluan terkait kondisi kerja yang cukup baik meliputi tunjangan transportasi dan tunjangan pelayan kesehatan yang sangat memadai. Menurut salah satu pegawai Telkom yang telah bekerja sekitar 2 tahun, telkom seringkali mengadakan kegiatan pengembangan kompetensi secara berkala untuk pengembangan kemampuan para pegawai melalui berbagai pelatihan yang

diadakan baik secara tatap muka ataupun Digital Learning, Telkom sering kali mengadakan berbagai program menarik seperti webinar, podcast, dan Leader Talk Value sebagai sarana sharing knowledge, Telkom juga memiliki berbagai varian program inovasi yang menjadi wadah pegawai untuk mengembangkan ide-ide dan gagasan dalam bentuk inovasi. Beberapa kegiatan pengembangan yang diselenggarakan oleh Telkom yakni DNA Strategy yang merupakan suatu pelatihan dengan tujuan mengeksplor lebih banyak informasi yang berkaitan dengan produk yang ditawarkan oleh Telkom Group, Accelerate Strategy merupakan pelatihan pada akuisisi dan banyak hal yang berhubungan dengan peningkatan proses bisnis, Empower Strategy yang merupakan suatu pengembangan kompetensi yang berkaitan dengan penjualan, saluran pengiriman dan pemberdayaan manusia, dan yang terakhir adalah Lateral Strategy yang merupakan pelatihan yang berfokus pada pemasaran komunitas dan many to many marketing (Antariksa, 2020).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data, tim peneliti menarik kesimpulan bahwa gambaran motivasi kerja pegawai Telkom kota Tangerang Selatan adalah cenderung tinggi. Hal ini juga turut didukung oleh hasil wawancara tim peneliti dengan beberapa pegawai Telkom kota Tangerang Selatan yang menunjukkan bahwa motivasi kerja pegawai Telkom cenderung tinggi, walaupun telah terjadi beberapa fenomena salah satunya adalah saat terjadinya penurunan bisnis telekomunikasi di Indonesia pada tahun 2017.

Menurut pegawai Telkom, kesuksesan Telkom hingga saat ini tidak terlepas dari kinerja para pegawai. Ia juga menambahkan bahwa kinerja dan motivasi para pegawai Telkom tercipta dari sikap perusahaan yang selalu memberikan penghargaan dan pengakuan atas seluruh kinerja pegawai. Selain itu, Telkom juga selalu mengadakan pelatihan digital untuk pengembangan diri para pegawai. Dalam proses pengembangan sumber daya alam (SDM), Telkom memiliki suatu Master Plan Human Capital yang disesuaikan dengan dinamika bisnis Telkom dan terus menerus diperbarui. Master Plan ini sejalan dengan strategi bisnis yang Telkom telah terapkan.

Selain itu, Telkom juga menerapkan pendekatan *Competency Based Human Resources Management* yang dimana ada tiga poin penting dikembangkan, yaitu kompetensi khusus meliputi keterampilan dan pengetahuan, kompetensi umum meliputi kualitas pribadi, dan kompetensi inti meliputi nilai-nilai. Pengembangan tiga poin tersebut untuk melancarkan progres penilaian kualitas pegawai secara adil dan terbuka. Selain menerapkan master plan, Telkom juga sering menyelenggarakan kegiatan pelatihan berkala yang diikuti oleh seluruh pegawai Telkom yang berkaitan dengan strategi bisnis. Kegiatan pelatihan ini bertujuan untuk memperkokoh dasar kompetensi pegawai agar mampu menyikapi perubahan perkembangan sistem telekomunikasi (Antariksa, 2020).

Peneliti memberi saran kepada penelitian selanjutnya untuk lebih memperdalam teori mengenai motivasi kerja dan lebih bisa dikaitkan dengan berbagai variabel lain seperti kinerja pegawai serta kepuasan kerja pegawai. Selain itu,

peneliti juga menyarankan kepada seluruh pemimpin perusahaan agar dapat lebih memberikan motivasi serta dukungan melalui berbagai cara, salah satunya seperti yang dilakukan oleh PT. Telkom Indonesia.

Ucapan terima kasih

Tim peneliti mengucapkan terima kasih kepada Universitas Pembangunan Jaya karena telah memberikan bantuan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik. Selain itu, peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada Dr. Clara Moningga, S.Psi., M.Si. selaku dosen pendamping yang telah memberikan arahan sejak awal hingga akhir penelitian. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak/Ibu Pegawai Telkom kota Tangerang Selatan yang telah bersedia mengisi kuesioner dalam penelitian ini.

Kontribusi penulis

Penulis Satu mencari fenomena, latar belakang, dan teori penelitian; Penulis dua merumuskan metode yang digunakan dalam penelitian; Penulis Tiga menentukan responden penelitian; Penulis Empat merumuskan hasil dan kesimpulan penelitian; Penulis Lima mengarahkan dan membimbing dalam proses jalannya penelitian

DAFTAR PUSTAKA

Aldo Herlambang Gardjito, Mochammad Al Musadieg, G. E. N. (2014). Pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan (Studi pada karyawan bagian produksi PT. Karmand

Mitra Andalan Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 13(1), 83778.

Andriani, M., & Widiawati, K. (2017). Penerapan motivasi karyawan menurut teori dua faktor Frederick Herzberg pada PT Aristika Kreasi Mandiri. *Jurnal Administrasi Kantor*, 5(1), 83–98.

Antariksa, Y. (2020). *Bagaimana cara Telkom mengembangkan SDM dan pelatihan karyawannya*.

Fransiskus Ady, D. W. (2013). Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Maksipreneur*, 2(2), 101–112. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i6.417>

Frederick J. Gravetter, L. A. B. F. (2018). *Research methods for the behavioral sciences*. <https://doi.org/10.4324/9780203084144-4>

Hendra, D. (2018). *Langkah Telkom hadapi penurunan bisnis telekomunikasi seluler*.

Rahsel, Y. (2016). Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai administrasi pusat Universitas Padjadjaran Bandung (studi pada bagian Administrasi Umum UNPAD). *Jurnal Manajemen Magister*, 02(02),208–220. <https://jurnal.darmajaya.ac.id/index.php/jmmd/article/view/902/596>

Wira, A. (2014). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan pada PT. Riau Crumb Rubber Faktory (PT. Ricry) Rumbai Pekanbaru*.