

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan salah satu aspek penting dalam perusahaan meliputi orang-orang yang memberikan tenaga, bakat, kreativitas dan usaha mereka kepada lembaga atau instansi dinas. Mengingat pentingnya peranan pegawai dalam suatu pekerjaan, maka pihak lembaga atau instansi dinas perlu memperhatikan faktor-faktor yang dapat mendorong semangat kerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya. Hal ini untuk menghindari terjadinya penurunan semangat kerja pegawai berupa tingkat absensi yang tinggi yang akhirnya dapat merugikan lembaga itu sendiri. Utamajaya (2015) menjelaskan jika semangat kerja rendah, kemungkinan partisipasi hanya akan terbatas pada apa yang diperintahkan. Sebaliknya, adanya semangat tinggi mencerminkan bahwa individu akan berpartisipasi dengan antusias dengan penuh komitmen.

Jaya (2017) mengatakan pegawai yang mempunyai semangat kerja tinggi karakteristiknya seperti manusia dewasa. Ciri-cirinya adalah bekerja dengan senang hati, menyelesaikan tugas dengan tepat waktu, interaksinya sangat dinamis, partisipasi maksimal, dapat bekerja sama dengan teman sejawat dan inovatif. Semangat kerja yang rendah ditandai dengan kegelisahan, yaitu perpindahan, ketidakhadiran, keterlambatan, ketidakdisiplinan dan menurunnya hasil kerja.

Berdasarkan observasi dan informasi pada awal penelitian di Dinas Perhubungan Kota Medan Bidang Perparkiran bahwa Semangat kerja pegawai belum optimal. Karena tingkat absensi rata-rata pegawai mengalami kenaikan di beberapa bulan yang dapat dilihat dari tabel dibawah ini.

**Tabel 1.1 Tingkat Absensi Pegawai Dinas Perhubungan
Kota Medan Bid. Perparkiran
Periode Januari – Desember Tahun 2019**

Bulan	Jumlah Karyawan (orang)	Hari Kerja Per Bulan (Hari)	Jumlah Hari Kerja Seharusnya (Hari)	Absen (Hari)	Jumlah Hari Kerja Senyatanya (Hari)	Absensi (%)
1	2	3	$4 = 2 \times 3$	5	$6 = 4 - 5$	$7 = 5 / 4 \times 100\%$
Januari	92	22	2024	61	1974	3,01
Februari	92	19	1748	49	1699	2,80
Maret	92	20	1840	47	1793	2,55
April	92	19	1748	52	1696	2,97
Mei	92	21	1932	51	1881	2,64
Juni	92	15	1380	53	1327	3,84
Juli	92	23	2116	67	2049	3,17
Agustus	92	22	2024	72	1952	3,56
September	92	20	1840	63	1777	3,42
Oktober	92	23	2116	70	2046	3,31
November	92	21	1932	68	1864	3,52
Desember	92	19	1748	66	1682	3,78
Jumlah	1104	244	22448	719	21740	38,58
Rata-rata	92	20	1871	60	1812	3,21

Sumber : Dinas Perhubungan Bid. Perparkiran, 2019

Mudiarta (2001:93) menyatakan rata-rata absensi 2-3 persen per bulan masih bisa dinyatakan baik, dan absensi lebih dari 3 persen menggambarkan kondisi semangat kerja yang tidak baik dalam organisasi. Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat diketahui bahwa tingkat absensi pegawai Dinas Perhubungan Kota Medan Bid. Perparkiran pada tahun 2019 di bulan Januari sebesar 3,01% namun mulai Februari turun ke 2,80% hingga Mei mengalami kenaikan dan penurunan tetapi tetap dibawah 3%. Namun pada bulan Juni sampai Desember tingkat Absensi Pegawai meningkat hingga Diatas 3%. Dan rata-rata tingkat absensi pegawai dari Januari sampai dengan Desember sebesar 3,21%.

Utamajaya (2015) mengatakan pihak perusahaan perlu memperhatikan yang dapat mempengaruhi semangat kerja karyawan meliputi motivasi dan komunikasi. Karyawan dalam melakukan kegiatan umumnya di dorong oleh adanya motivasi, karena motivasi berpengaruh paling dominan dalam meningkatkan semangat kerja karyawan.

Motivasi menurut teori Herzberg dalam Luthans (2011:210) terdiri dari 2 faktor, yaitu motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik. Menurut teori ini yang dimaksud motivasi intrinsik adalah hal-hal yang mendorong berprestasi yang sifatnya intrinsik, yang berarti bersumber dalam diri seseorang. Sedangkan yang dimaksud dengan motivasi ekstrinsik adalah faktor-faktor yang sifatnya bersumber dari luar diri yang turut menentukan perilaku seseorang dalam kehidupan seseorang.

Hidayati (2017) Menjelaskan Karyawan yang terdorong secara intrinsik akan menyenangi pekerjaan yang memungkinkannya menggunakan kreativitas dan inovasinya, bekerja dengan tingkat otonomi yang tinggi, dan tidak perlu diawasi dengan ketat. Sebaliknya, mereka yang lebih terdorong secara ekstrinsik cenderung melihat kepada apa yang diberikan oleh perusahaan kepada mereka dan kinerjanya diarahkan kepada perolehan hal-hal yang diinginkannya.

Selain motivasi, komunikasi menjadi salah satu faktor penting yang mempengaruhi semangat kerja karyawan. Komunikasi yang tepat, baik antara atasan, bawahan, maupun rekan kerja akan dapat menciptakan kerja sama yang harmonis karena apabila komunikasi yang terjalin tidak harmonis maka dapat menciptakan konflik yang membuat tidak nyaman ditempat kerja dan berakibat kurang semangat datang ketempat kerja dan ingin cepat pulang untuk menghindari konflik yang ada (Welch, 2011). Melihat peranan komunikasi internal sangat penting, maka komunikasi perlu mendapatkan perhatian khusus dari lembaga atau instansi dinas yang harus dipelihara dalam menjalin komunikasi yang baik agar dapat menciptakan koordinasi dan menciptakan motivasi kerja para pegawai.

Menurut Sari (2016) komunikasi berdasarkan ruang lingkup dan jangkauannya dibedakan menjadi dua bagian yaitu komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Dalam penelitian ini penulis lebih memfokuskan pada komunikasi internal. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Thoha (2010:186) bahwa untuk membedakan komunikasi organisasi dengan komunikasi diluar organisasi adalah struktur hierarki yang merupakan karakteristik dari setiap organisasi.

Untuk mengetahui penyebab mengapa turunnya tingkat semangat kerja pegawai Dinas Perhubungan Kota Medan Bid. Perparkiran maka dilakukan pra survey terhadap 44 pegawai dari total 92 pegawai. Adapun hasil pra survey adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2 Pra Survey Motivasi Intrinsik Pegawai Dinas Perhubungan Kota Medan Bid. Perparkiran

No.	Pertanyaan	Jawaban	
		Ya (%)	Tidak (%)
1.	Tidak adanya dorongan motivasi dalam diri pegawai	88%	12%
2.	Tidak adanya harapan dalam bekerja dalam diri pegawai	48%	52%
3.	Tidak adanya minat untuk bekerja lebih baik dalam diri pegawai	41%	59%
4.	Ketidaktepatan penyelesaian tugas yang dikerjakan pegawai	9%	91%

Sumber : Hasil penyebaran kuesioner pra survey

Pernyataan pra survey di atas berdasarkan indikator-indikator motivasi intrinsik menurut Taufik (2007:43) yaitu kebutuhan, harapan dan minat, serta indikator menurut teori *Herzberg* dalam Luthans (2011:160), yang memengaruhi motivasi intrinsik yang berkaitan dengan isi pekerjaan. Berdasarkan pra survey dari tabel 1.2 dapat dilihat jelas bahwa dari pertanyaan tersebut yang sangat berpengaruh terhadap menurunnya semangat kerja pegawai berdasarkan variabel motivasi intrinsik dapat dilihat dari angka 88% jawaban iya, disebabkan oleh tidak adanya dorongan motivasi dalam diri pegawai.

Setelah menjawab prasurvey peneliti melakukan wawancara secara langsung mengenai alasan responden menjawab pernyataan tersebut dan diperoleh hasil bahwa hasil kurangnya Motivasi pegawai diakibatkan dorongan pegawai dalam bekerja masih dibatasi peraturan, adanya pegawai bersikap pasif terhadap pekerjaan, adanya sebagian pegawai yang tidak mengikuti apel pagi atau sore, dan masih adanya sebagian pegawai yang meninggalkan tugas pada jam kerja tanpa keterangan yang sah serta adanya peraturan memperbolehkan absen sebanyak tiga hari juga membuat pegawai menjadi memanfaatkan kebijakan tersebut untuk tidak hadir bekerja.

Tabel 1.3 Pra Survey Motivasi Ekstrinsik Pegawai Dinas Perhubungan Kota Medan Bid. Perparkiran

No.	Pertanyaan	Jawaban	
		Ya (%)	Tidak (%)
1.	Tidak adanya dorongan keluarga untuk membangun semangat dalam bekerja	36%	64%
2.	Tidak adanya dorongan dari pihak perusahaan untuk membangun semangat kerja	81%	19%
3.	Tidak adanya dorongan dari media untuk membangun semangat kerja	27%	73%

Sumber : Hasil penyebaran kuesioner pra survey

Pernyataan pra survey di atas berdasarkan indikator-indikator motivasi ekstrinsik menurut Taufik (2007:44) yaitu dorongan keluarga dan media, serta menurut Luthans (2011:160), yang memengaruhi motivasi ekstrinsik yang berkaitan dorongan dari pihak perusahaannya. Berdasarkan pra survey dari tabel 1.3 dapat dilihat bahwa dari pertanyaan tersebut yang sangat berpengaruh

terhadap menurunnya semangat kerja pegawai berdasarkan variabel motivasi ekstrinsik sebanyak 81% jawaban iya.

Setelah menjawab prasurvey peneliti melakukan wawancara secara langsung mengenai alasan responden menjawab pernyataan tersebut dan diperoleh hasil bahwa disebabkan oleh tidak adanya dorongan dari pihak perusahaan dikarenakan pihak dinas perhubungan membuat beberapa peraturan seperti absen sidik jari yang dilakukan pagi dan sore bagi pegawai lapangan itu membuat untuk sulit mengikutinya karena jika terlambat selambatnya 15 menit akan mendapat sanksi, ditambah lagi rencana untuk absen sidik jari menjadi 3 kali dalam sehari yang memberatkan pegawai, walaupun gaji yang mereka terima sudah relatif telah mencukupi kebutuhan pegawai.

Tabel 1.4 Pra Survey Komunikasi Internal Pegawai Dinas Perhubungan Kota Medan Bid. Perpajakan

No.	Pertanyaan	Jawaban	
		Ya (%)	Tidak (%)
1.	Adanya masalah komunikasi antara sesama pegawai	77%	23%
2.	Adanya masalah komunikasi dengan atasan	70%	30%
3.	Kurangnya kerjasama antar karyawan	64%	36%

Sumber : Hasil penyebaran kuesioner pra survey

Pernyataan pra survey di atas berdasarkan indikator-indikator menurut Saputra (2014:174) dalam suatu perusahaan yaitu komunikasi kebawah, komunikasi keatas dan komunikasi mendatar. Berdasarkan pra survey dari tabel 1.4 dapat dilihat bahwa dari pertanyaan tersebut yang sangat berpengaruh

terhadap menurunnya semangat kerja pegawai berdasarkan variabel komunikasi internal sebanyak 77 % menjawab iya.

Setelah menjawab prasurvey peneliti melakukan wawancara secara langsung mengenai alasan responden menjawab pernyataan tersebut dan diperoleh hasil bahwa disebabkan adanya masalah komunikasi antara sesama pegawai seperti, hubungan antarpegawai yang masih membawa permasalahan pribadi dalam bekerja, sehingga pegawai ketika berkomunikasi dengan rekan kerjanya, pegawai tersebut terkesan memperlihatkan respon negatif yang menyebabkan hubungan antar pegawai kurang baik yang membuat dirinya sendiri menjadi malas dan kurang nyaman berada di tempat kerja. Adapun sebanyak 70 % jawaban iya, disebabkan masalah komunikasi dengan atasan yang diakibatkan adanya kesalahpahaman, perbedaan persepsi, adanya sifat psikologis seperti egois, kurangnya keterbukaan. Dan sebanyak 64 % jawaban iya yang disebabkan kurangnya kerja sama antar pegawai diakibatkan seringnya membawa masalah pribadi dalam berkomunikasi maka pegawai lebih memilih untuk berkelompok dengan rekan kerja yang membuat mereka nyaman.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : “Pengaruh Motivasi Intrinsik, Motivasi Ekstrinsik Dan Komunikasi Internal Terhadap Semangat Kerja Pegawai Di Dinas Perhubungan Kota Medan Bidang Perparkiran”.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah dijelaskan, penulis dapat mengidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut:

1. Semangat kerja pegawai berdasarkan tingkat absensi menurun dari Januari hingga Desember.
2. Kurangnya dorongan motivasi dalam diri yang mempengaruhi semangat kerja pegawai.
3. Walaupun gaji yang diterima relatif telah mencukupi kebutuhan pegawai, namun semangat kerja pegawai tidak meningkat
4. Adanya beberapa peraturan yang bertujuan membuat bersemangat dalam bekerja malah memberatkan pegawai
5. Ketika berkomunikasi pegawai terkesan memperlihatkan respon negatif karena membawa masalah pribadi dalam bekerja.
6. Ketika berkomunikasi dengan atasan masih sering terjadi kesalahpahaman
7. Kurangnya kerja sama antar pegawai yang diakibatkan adanya masalah komunikasi

1.3 Batasan Masalah

Semangat kerja pegawai yang diteliti dalam hal ini berhubungan dengan motivasi intrinsik, motivasi ekstrinsik dan komunikasi internal. Sehingga masalah yang diteliti hanya sekitar motivasi intrinsik, motivasi ekstrinsik dan komunikasi internal di dinas perhubungan kota medan bidang perparkiran.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah penelitian adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh motivasi intrinsik terhadap semangat kerja pegawai di dinas perhubungan kota medan bidang perpajakan?
2. Apakah terdapat pengaruh motivasi ekstrinsik terhadap semangat kerja pegawai di dinas perhubungan kota medan bidang perpajakan?
3. Apakah terdapat pengaruh komunikasi internal terhadap semangat kerja pegawai di dinas perhubungan kota medan bidang perpajakan?
4. Apakah terdapat pengaruh motivasi intrinsik, motivasi ekstrinsik dan komunikasi internal terhadap semangat kerja pegawai di dinas perhubungan kota medan bidang perpajakan?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan yang ingin dicapai antara lain:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh motivasi intrinsik terhadap semangat kerja pegawai di dinas perhubungan kota medan bidang perpajakan.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh motivasi ekstrinsik terhadap semangat kerja pegawai di dinas perhubungan kota medan bidang perpajakan.

3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh komunikasi internal terhadap semangat kerja pegawai di dinas perhubungan kota medan bidang perparkiran.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh motivasi intrinsik, motivasi ekstrinsik dan komunikasi internal terhadap semangat kerja pegawai di dinas perhubungan kota medan bidang perparkiran.

1.6 Manfaat Penelitian

Apabila tercapai tujuan tersebut, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Dinas Perhubungan Kota Medan Bidang Perparkiran

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran dan masukan yang terkait dengan motivasi intrinsik, motivasi ekstrinsik dan komunikasi internal terhadap semangat kerja.

2. Bagi Universitas Negeri Medan

Sebagai literatur kepustakaan di bidang penelitian mengenai pengaruh motivasi intrinsik, motivasi ekstrinsik dan komunikasi internal terhadap semangat kerja.

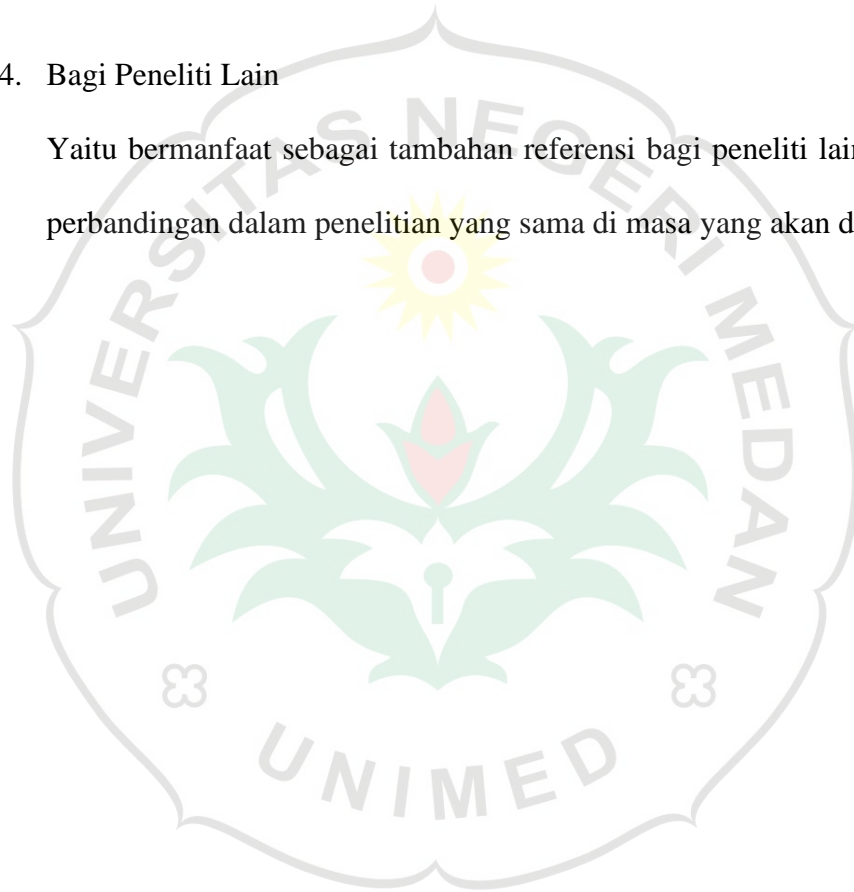
3. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat dalam menerapkan ilmu manajemen sumber daya manusia yang diperoleh penulis selama perkuliahan dan sebagai tambahan pengalaman, wawasan serta belajar sebagai praktisi dengan

menganalisis permasalahan kemudian mengambil kesimpulan dan menentukan keputusan berdasarkan ilmu manajemen.

4. Bagi Peneliti Lain

Yaitu bermanfaat sebagai tambahan referensi bagi peneliti lain dan acuan perbandingan dalam penelitian yang sama di masa yang akan datang.



THE
Character Building
UNIVERSITY