

ANALISIS MOTIVASI KERJA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KINERJA KARYAWAN DIVISI TELESales PT EKA MAS REPUBLIK CABANG BSD TANGERANG

Aulia Shavira¹, Whina Ratnawati²

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan
e-mail: ¹ auliashavv@gmail.com

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan
e-mail: ² dosen02057@unpam.ac.id

Abstract

This research is entitled "Analysis of Work Motivation on Employee Performance Satisfaction in the Telesales Division of PT Eka Mas Republik BSD Tangerang Branch". This research aims to find out how much work motivation is experienced by employees of PT Eka Mas Republik Telesales Division. Using descriptive qualitative research methods, and the data collection techniques used are observation and interviews. This research was conducted with 3 informants who worked at this place. So the researchers found that the work motivation experienced by employees of PT Eka Mas Republik Telesales Division tended to be negative towards employee performance satisfaction. So with this lack of work motivation, companies must evaluate the occurrence of low work motivation in employees. Employee performance satisfaction at PT Eka Mas Republik Telesales Division tends to be negative, this can happen because employee performance is not recognized or there is a lack of appreciation for employee performance.

Keywords: Work Motivation Analysis, Work Motivation Indicators, Performance Satisfaction, Performance, Performance Satisfaction, PT Eka Mas Republik Telesales Division BSD Tangerang Branch.

Abstrak

Penelitian ini berjudul "Analisis Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kinerja Karyawan Divisi Telesales PT Eka Mas Republik Cabang BSD Tangerang". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar motivasi kerja yang dialami oleh karyawan PT Eka Mas Republik Divisi Telesales. Menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan wawancara. Penelitian ini dilakukan kepada 3 informan yang bekerja di tempat tersebut. Sehingga peneliti mendapatkan hasil bahwa motivasi kerja yang dialami oleh karyawan PT Eka Mas Republik Divisi Telesales cenderung negatif terhadap kepuasan kinerja karyawan. Maka dengan motivasi kerja yang kurang ini, perusahaan harus mengevaluasi terjadinya motivasi kerja yang rendah pada karyawan. Kepuasan kinerja karyawan pada PT Eka Mas Republik Divisi Telesales mendapatkan hasil cenderung negative, hal ini dapat terjadi karena tidak diakui kinerja karyawan atau kurangnya apresiasi terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci : Analisis Motivasi Kerja, Indikator Motivasi Kerja, Kepuasan Kinerja, Kinerja, Kepuasan Kinerja, PT Eka Mas Republik Divisi Telesales Cabang BSD Tangerang.

1. PENDAHULUAN

Penggerak utama suatu organisasi atau perusahaan ditentukan oleh sumber daya manusia karena dengan adanya unsur manusia, suatu organisasi atau perusahaan dapat membuat visi dan misi. Sumber daya manusia tidak dapat dipandang sebelah mata karena dapat menjadi aspek yang penting dalam menjalankan sebuah bisnis perusahaan. Sumber daya manusia juga merupakan indikasi penting yang harus dievaluasi dan dikembangkan kualitasnya agar dapat mencapai tujuan perusahaan.

Sumber Daya Manusia merupakan kebutuhan utama untuk dapat menjalankan segala kegiatan yang ada di berbagai bidang organisasi dan perusahaan. Untuk mempengaruhi perusahaan dalam mencapai target dalam berkompetisi, perusahaan diharapkan memiliki sumber daya manusia yang kompeten. Oleh sebab itu, manajemen sumber daya manusia memegang peranan penting dalam membantu perusahaan untuk memperoleh sumber daya manusia yang tepat (Siswanto & Hamid, 2017).

Jika suatu organisasi atau perusahaan menginginkan sumber daya manusia yang berkualitas, maka perusahaan perlu membekali karyawannya dengan kemampuan dan keahlian sesuai bidang yang dikerjakan. Selain itu, seharusnya perusahaan memberikan perhatian maksimal dan memberikan rasa nyaman untuk karyawan agar dapat mencapai tujuan perusahaan. Karena berjalannya organisasi tidak lepas dari kondisi eksternal dan internal organisasi yang secara langsung mempengaruhi kinerja karyawan sebagai fungsi pelaksana tugas.

Agar perusahaan dapat mencapai hasil yang maksimal, seorang pemimpin harus dapat memberikan motivasi kerja yang tepat bagi karyawannya. Hal ini tentu saja tidaklah mudah untuk dilakukan karena setiap karyawan mempunyai tingkat kebutuhan yang berbeda-beda. Seorang pemimpin harus mampu memahami dan mengetahui bagaimana memenuhi kebutuhan karyawannya agar semangat dan produktivitas kerjanya dapat meningkat.

Motivasi kerja adalah keinginan yang timbul dari dalam diri seseorang atau individu karena terinspirasi, tersemangati, dan terdorong untuk melakukan aktivitas atau pekerjaan dengan keikhlasan, senang hati dan sungguh-sungguh

sehingga hasil dari aktivitas yang dia lakukan mendapat hasil yang baik dan berkualitas (Afandi, 2018, hlm.23).

Oleh karena itu pentingnya sebuah motivasi dari dalam diri untuk menjalankan segala aktifitas yang menjadi tugas dan tanggung jawab sehari-hari. Mengingat begitu pentingnya peranan Manajemen Sumber Daya Manusia (Karyawan). Tanpa motivasi, seorang karyawan tidak akan antusias menyelesaikan pekerjaannya dan juga mudah putus asa apabila mengalami kegagalan. Perusahaan harus mengetahui pentingnya hal ini, yang dapat mengakibatkan turunnya kinerja dan motivasi kepada karyawan.

Karena dukungan kerja yang baik akan mempengaruhi pelaksanaan tugas karyawan dalam suatu perusahaan. Dalam rangka mendukung pelaksanaan kerja pegawai, perusahaan dapat memberikan penghargaan misalnya bonus atau rewarding kepada pegawai agar memiliki motivasi yang tinggi dalam bekerja.

Kepuasan kerja Pegawai adalah ukuran dari tingkat kepuasan pekerja dengan jenis pekerjaannya, hasil kerja yang dicapai, bentuk pengawasan yang diperoleh maupun rasa lega dan menyukai terhadap pekerjaan yang ditekuninya. Kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis Edy Sutrisno (2019:74).

PT Eka Mas Republik atau Myrepublic adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyediaan internet dan TV berbayar. Permasalahan yang terjadi di MyRepublic adalah tidak adanya motivasi dalam diri karyawan disebabkan oleh atasan yang sangat menekan dalam pencapaian target pada karyawan namun tidak adanya apresiasi terhadap karyawan dan atasan yang tidak dapat mengontrol emosi sehingga menimbulkan ketidakpuasan karyawan atas pekerjaan mereka yang menyebabkan karyawan tidak termotivasi atas pencapaiannya sehingga karyawan kehilangan motivasi dalam bekerja dan mengakibatkan karyawan mengundurkan diri. Untuk karyawan yang mengundurkan diri setiap bulannya terbilang cukup banyak sekitar 6 karyawan yang dimana jika dikalikan dalam satu tahun berjumlah

±72 karyawan. Hal tersebut berdampak langsung terhadap perusahaan maupun kinerja karyawan seperti penurunan produktivitas kerja, penurunan kualitas kerja, perusahaan yang membutuhkan biaya lebih untuk merekrut karyawan baru, dapat merusak reputasi perusahaan dan terhambatnya tujuan perusahaan.

Untuk permasalahan yang penulis teliti ini sudah peneliti diskusikan dengan beberapa sumber informan divisi Telesales yaitu Zaska, Ardita dan Rangga. Peneliti menyimpulkan bahwa memang adanya permasalahan dalam motivasi kerja di PT Eka Mas Republik Divisi Telesales Cabang BSD karena karyawan merasa bahwa hanya ada tekanan dari atasan, peraturan yang berubah-ubah, target yang tinggi dan terus berulang di setiap bulannya sehingga membuat karyawan menjadi jenuh dan apabila tidak berhasil melakukan penjualan maka dapat mempengaruhi suasana hati menjadi tidak termotivasi dalam bekerja.

2. PENELITIAN YANG TERKAIT

Tetty H Sitorus, Harlyn L Siagian : *Journal Of Management and Business (JOMB)* Vol. 5, No. 2, Juli-Desember 2023 e-ISSN: 2684- 8317, p-ISSN: 2656-8918 Analisis Beban Kerja, Fleksibilitas dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja PT Gunsbuster Nickle Industri Beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Fleksibilitas kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja, perusahaan diharapkan dapat mengimplementasikan kebijakan an strategi yang efektif untuk meningkatkan motivasi karyawan, sehingga memperbaiki kepuasan kerja dan kinerja organisasi secara keseluruhan

Pandu Adi Cakranegara, Klemens Mere, ulfiah Larisu, Jemi Pabisangan Tahris, Teguh Setiawan Wibowo: *Management Studies and Entrepreneurship Journal* Vol. 3, No. 4 (2022) ISSN: 2908-2915 Analisis Pemberian Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Kualitas Kerja Karyawan Suatu Perusahaan: Sebuah Studi Literature Motivasi dipandang bersumber dari dalam diri seseorang, Jenis motivasi tersebut dapat mempengaruhi kehidupan perilaku Manusia dan perilaku individu itu hakekatnya adalah berorientasi pada tujuan. Motivasi kerja menyumbang timbulnya kepuasan kerja yang tinggi. Kepuasan kerja akan tinggi apabila

keinginan dan kebutuhan karyawan yang menjadi motivasi kerja terpenuhi.

Nathalia Eunike Fengky, Bernhard Tewal, Bode Lumanauw: *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* Vol. 5. No. 1 (2017) ISSN: 2303-1174 Analisis Motivasi Kerja, Disiplin dan Insentif Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada RSUP Prof Dr. R. D. Kandou Malalayang Hasil penelitian ini ditemukan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja. Agar motivasi kerja karyawan meningkat dapat dilakukan seperti menciptakan rasa aman dalam bekerja, pemberian gaji yang adil dan kompetitif. Disiplin kerja dan insentif kerja juga memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja

Dian Oktavianti, Siti Ira Wati Parinduri, Muhammad Rio Ghazali, Agnes Monika Malau, Ikhah Malikhah : *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi* Vol. 2, No. 3 (2024) ISSN: 2986- 609X Analisis Dukungan Organisasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Thong Langkat Energy di Kecamatan Bohorok Hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara dukungan organisasi dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Dukungan organisasi, termasuk dalam bentuk fasilitas, kebijakan perusahaan, dan komunikasi yang efektif, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Begitu pula dengan motivasi kerja, yang dapat menjadi pendorong utama bagi karyawan untuk mencapai kinerja optimal dan merasa terpenuhi dalam pekerjaan mereka.

Agus Santoso, I.G.A Manuati Dewi : *E-Jurnal Manajemen*, Vol. 8, No. 11 (2019) ISSN: 2302-8912 Analisis Pengaruh Efikasi Diri, Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Sukanda Djaya Denpasar hasil analisis penelitian dan hasil pembahasan maka simpulan dari penelitian ini yaitu efikasi diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, serta lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja

Dedi Gunawan Saputra, Yunus Handoko, Widi Dewi Ruspitasari : *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, Vol. 12, No. 1 (2021) e-ISSN: 2301- 8313 Analisis Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kinerja Karyawan PT

Togamas Semesta Abadi Kota Malang Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa tinggi rendahnya kepuasan kerja karyawan tidak disebabkan oleh tinggi rendahnya motivasi, akan tetapi disebabkan karena kualitas kepemimpinan.

Adhe Irmansya, Muhammad Wadud: Management Studies and Entrepreneurship Journal, Vol. 5, No. 2 (2024) ISSN: 4605-4615 Analisis Motivasi Kerja Dan Gaya Kepemimpin Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Pegawai BPJS Ketenagakerjaan SE_SUMBANGSEL Hasil penelitian ini sejalan dengan kondisi di lapangan dimana para pegawai merasa puas dalam bekerja apabila pegawai termotivasi dengan pendapatan yang besar karir yang jelas. Gaya kepemimpinan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Nia Damayanti, Allivia Julinar : Jurnal Modus Universitas Bangka Belitung Vol. 31, No. 2 (2019) e-ISSN:2549- 3787 p-ISSN: 0852-1875 Analisis Kompensasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Bangka Dari hasil tes kualitatif pada hasil jawaban kuesioner, kompensasi dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, sedangkan berdasarkan metode penelitian kuantitatif data menunjukkan bahwa kompensasi dan motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja

Arfandy Dinsar, Budiandriani, Mahfud Nurnajamuddin: Jurnal Administrasi dan Manajemen Institut Ilmu Sosial dan Bisnis Andi Sapada, Pascasarjana Universitas Muslim Indonesia Vol. 13, No. 1 (2023) e-ISSN 2623-1719 p- ISSN 1693-6867 Analisis Disiplin, Komitmen Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bank Mandiri Cabang Polewali Mandar Hasil penelitian ini menunjukan Disiplin, Komitmen Kerja berpengaruh terhadap kepuasan kinerja karyawan. Motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kinerja karyawan dan bisa dikatakan bahwa perlu adanya peningkatan motivasi yang dilakukan pimpinan terhadap bawahan dan bawahan dengan bawahan dalam pencapaian tujuan perusahaan.

3. METODE PENELITIAN

Teknik keabsahan data sangatlah diperhatikan dalam penelitian kualitatif oleh karena itu peneliti tidak akan dipercaya. Untuk memperoleh pengakuan yang dimaksud tersebut maka diperlukan keabsahan data penelitian yang telah dikumpulkan. Oleh karena itu keabsahan data dapat di adakan pengecekan dengan teknik yaitu: Uji Kredibilitas, adapun penjelasan tersebut adalah sebagai berikut:

a. Uji Kredibilitas

Dalam penelitian kualitatif, uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian dapat dilakukan dengan berbagai cara, anatara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan member check.

b. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan demikian, terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu. Namun, dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua triangulasi, yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Adapun triangulasi sumber yaitu Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber, dan triangulasi tehknik yaitu Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Yaitu teknik observasi, wawancara dan dokumen pendukung terhadap informan.

c. Menggunakan Bahan Refrensi

Bahan referensi adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Untuk itu dalam penyusunan laporan, peneliti menyertakan foto atau dokumen autentik sehingga hasil penelitian menjadi lebih dapat dipercaya.

d. Keteralihan (Tranferability)

Kriteria ini digunakan untuk menjaga kehati-hatian akan terjadinya kemungkinan kesalahan dalam mengumpulkan dan menginterpretasikan data sehingga data dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

- a. Apakah Anda merasa bahwa balas jasa yang Anda terima sebanding dengan kontribusi dan kinerja Anda di tempat kerja?

Saudara Ivo menjawab sebagai Karyawan MyRepublic Cabang BSD Tangerang

"Tidak sebanding, contoh target tercapai namun tidak ada reward yang di dapat".
5/6/2024

Informan I

Saudara Lussy menjawab sebagai Karyawan MyRepublic Cabang BSD Tangerang

"Tidak sebanding dengan effort yang di lakukan dan saat achive tidak ada reward".
5/6/2024

Informan II

Kemudian wawancara bersama dengan triangulasi, pertanyaan yang diajukan Apakah Anda merasa bahwa balas jasa yang Anda terima sebanding dengan kontribusi dan kinerja Anda di tempat kerja?

Saudara Laras menjawab sebagai *Leader Of Telesales* MyRepublic Cabang BSD Tangerang

"Tidak sebanding, karena bekerja dibidang sales tapi tidak ada insentif maupun bonus dari setiap produk yang berhasil di jual". 5/6/2024

Triangulasi

Dari jawaban diatas dapat disimpulkan bahwa balas jasa yang diterima oleh karyawan tidak sebanding dengan kontribusi dan kinerja yang sudah dilakukan karyawan karena tidak ada reward dan tidak ada insentif yang didapat.

- b. Apakah adanya hambatan atau gangguan dalam lingkungan kerja yang mempengaruhi fokus dan efisiensi Anda?

Saudara Ivo menjawab sebagai Karyawan MyRepublic Cabang BSD Tangerang

"Tentunya ada hambatan, yaitu lingkungan yang toxic. Atasan yang membawa masalah pribadi ke kantor, tidak memfilter informasi yang di dapat, moodyan, aplikasi sering error". 5/6/2024

Informan I

Saudara Lussy menjawab sebagai Karyawan MyRepublic Cabang BSD Tangerang

"Sangat mempengaruhi contohnya lingkungan kerja yang kurang baik membuat semangat kerja berkurang. Lalu biasanya sistem kendala bisa memperimbat pekerjaan. Lalu bagaimana perusahaan menangani masalah ini, biasanya dari perusahaan langsung ke tim terkait perihal perbaikan kendala". 5/6/2024

Informan II

Kemudian wawancara bersama dengan triangulasi, pertanyaan yang diajukan Apakah adanya hambatan atau gangguan dalam lingkungan kerja yang mempengaruhi fokus dan efisiensi Anda?

Saudara Laras menjawab sebagai *Leader Of Telesales* MyRepublic Cabang BSD Tangerang

"Pasti ada. Contohnya partner kerja yang kurang menguasai jobdesk sehingga kurang membantu pekerjaan terus mengerjakan pekerjaan yang seharusnya bukan tugas kita sehingga waktu banyak terpakai tidak seharusnya. Kemudian atasan yang kurang memotivasi dan justru perkataan yang dikeluarkan hanya membuat demotivasi saja". 5/6/2024

Triangulasi

Dari jawaban informan diatas dapat disimpulkan bahwa permasalahan ada pada atasan, partner kerja sesama leader dan adanya kendala sistem sehingga karyawan merasa yang awalnya fokus dengan pekerjaan namun karena hambatan-hambatan tersebut membuat karyawan kehilangan fokus dan efisiensi kerja.

- c. Apakah Anda merasa dihargai dan diakui atas prestasi kerja Anda?

Saudara Ivo menjawab sebagai Karyawan MyRepublic Cabang BSD Tangerang

"Tidak dihargai, karena selama target pribadi tercapai tidak ada sama sekali apresiasi dan reward yang diberikan". 5/6/2024

Informan I

Saudara Lussy menjawab sebagai Karyawan MyRepublic Cabang BSD Tangerang

"Kurang dihargai dan di apresiasi dalam hal apapun contohnya tidak ada reward bagi yg sudah achieve". 5/6/2024

Informan II

Kemudian wawancara bersama dengan triangulasi, pertanyaan yang diajukan Apakah Anda merasa dihargai dan diakui atas prestasi kerja Anda?

Saudara Laras menjawab sebagai *Leader Of Telesales* MyRepublic Cabang BSD

Tangerang

"tidak dihargai, jadi pencapaian yang dihasilkan tidak ada penghargaan ataupun reward yang diberikan". 5/6/2024

Triangulasi

Dari jawaban informan diatas dapat disimpulkan bahwa prestasi kerja yang telah dicapai karyawan tidak dihargai karena prestasi kerja karyawan seperti mencapai target tetap tidak adanya reward yang diberikan.

- d. Sejauh mana Anda merasa dihargai dan diakui oleh atasan atas kontribusi dan pencapaian Anda?

Saudara Ivo menjawab sebagai Karyawan MyRepublic Cabang BSD Tangerang

"Kontribusi dan pencapaian tidak diakui, karena target pribadi tercapai tapi tidak adanya reward yang diberikan". 5/6/2024

Informan I

Saudara Lussy menjawab sebagai Karyawan MyRepublic Cabang BSD Tangerang

"sangat kurang diakui seperti saat achieve pun tidak diakui oleh atasan". 5/6/2024

Informan II

Kemudian wawancara bersama dengan triangulasi, pertanyaan yang diajukan Sejauh mana Anda merasa dihargai dan diakui oleh atasan atas kontribusi dan pencapaian Anda?

Saudara Laras menjawab sebagai *Leader Of Telesales* MyRepublic Cabang BSD

Tangerang

"Sejauh ini untuk kontribusi dan pencapaian tidak terlalu diapresiasi". 5/6/2024

Triangulasi

Dari jawaban informan diatas dapat disimpulkan bahwa kontribusi dan pencapaian karyawan tidak diakui dan tidak diapresiasi

- e. Apakah umpan balik dari atasan Anda membantu meningkatkan motivasi dan kinerja Anda?

Saudara Ivo menjawab sebagai Karyawan MyRepublic Cabang BSD Tangerang

"umpan balik yang di berikan atasan untuk meningkatkan motivasi dan kinerja adalah memberikan masukan tentang hasil kinerja saya". 5/6/2024

Informan I

Saudara Lussy menjawab sebagai Karyawan MyRepublic Cabang BSD Tangerang

"ada masanya membantu tapi sering juga bikin down". 5/6/2024

Informan II

Kemudian wawancara bersama dengan triangulasi, pertanyaan yang diajukan Apakah umpan balik dari atasan Anda membantu meningkatkan motivasi dan kinerja Anda?

Saudara Laras menjawab sebagai *Leader Of Telesales* MyRepublic Cabang BSD

Tangerang

"Justru seringkali feedback yang diberikan itu membuat kita jadi lebih down". 5/6/2024

Triangulasi

Dari jawaban informan diatas dapat disimpulkan bahwa umpan balik dari atasan itu ada seperti memberikan masukan hasil kinerja yang telah dilakukan karyawan namun masukan yang diterima tidak semuanya dapat dijadikan motivasi. Terkadang umpan balik yang diterima menimbulkan perasaan tertekan pada karyawan

- f. Apakah Anda merasa bahwa ada kesempatan untuk berkembang dan naik jabatan di perusahaan ini?

Saudara Ivo menjawab sebagai Karyawan MyRepublic Cabang BSD Tangerang

"Tidak berkembang, karena bagian telemarketing tidak ada kontrak kerja yang dimana dianggap seperti buruh yang dibayar harian. Jikapun ditawarkan ke Team Leader penghasilan tidak sesuai dengan yang dikerjakan". 5/6/2024

Informan I

Saudara Lussy menjawab sebagai Karyawan MyRepublic Cabang BSD Tangerang

"karena disini hanya sebatas dw, maka tidak ada jenjang karir". 5/6/2024

Informan II

Kemudian wawancara bersama dengan triangulasi, pertanyaan yang diajukan Apakah Anda merasa bahwa ada kesempatan untuk berkembang dan naik jabatan di perusahaan ini?

Saudara Laras menjawab sebagai *Leader Of Telesales* MyRepublic Cabang BSD Tangerang

"Sejauh ini yang saya rasakan tidak ada perkembangan dan tidak ada jenjang karir juga". 5/6/2024

Triangulasi

Dari jawaban informan diatas dapat disimpulkan bahwa perusahaan tersebut memang tidak ada promosi untuk naik jabatan atau dapat dikatakan tidak ada jenjang karirnya meskipun karyawan sudah melakukan yang terbaik

- g. Sejauh mana anda merasa didukung dan dipimpin oleh atasan Anda?

Saudara Ivo menjawab sebagai Karyawan MyRepublic Cabang BSD Tangerang

"sejauh ini saya kurang didukung oleh atasan, karena atasan hanya memikirkan target tim harus tercapai tanpa melihat banyaknya aturan yang berubah ubah dan terlalu banyaknya aplikasi yang digunakan. Sehingga memakan waktu untuk mengerjakan 1 leads atau 1 data". 5/6/2024

Informan I

Saudara Lussy menjawab sebagai Karyawan MyRepublic Cabang BSD Tangerang

"kurang didukung karena atasan hanya memikirkan bagaimana caranya agar dia mendapatkan achive target namun tidak mencontohkan bagaimana cara yang benar". 5/6/2024

Informan II

Kemudian wawancara bersama dengan triangulasi, pertanyaan yang diajukan Se jauh mana anda merasa didukung dan dipimpin oleh atasan Anda?

Saudara Laras menjawab sebagai *Leader Of Telesales* MyRepublic Cabang BSD Tangerang

"Kurang didukung, karena hanya terus diberikan tekanan tanpa diberikan solusi". 5/6/2024

Triangulasi

Dari jawaban informan diatas dapat disimpulkan bahwa karyawan kurang didukung oleh pimpinan dan pimpinan tersebut termasuk dalam kategori pemimpin otokratis karena pemimpin yang fokus hanya pada pencapaian target tanpa memperhatikan perubahan aturan, tidak memberikan contoh cara yang benar, dan terus memberikantekanan

- h. Bagaimana gaya kepemimpinan atasan Anda dalam mempengaruhi motivasi dan kinerja Anda?

Saudara Ivo menjawab sebagai Karyawan MyRepublic Cabang BSD Tangerang

"gaya kepemimpinan dalam mempengaruhi motivasi dan kinerja, kurang memotivasi karena selalu mencari kesalahan, tidak menerima kritik atau saran". 5/6/2024

Informan I

Saudara Lussy menjawab sebagai Karyawan MyRepublic Cabang BSD Tangerang

"lebih menekan bawahan, saat ada kendala kurang tanggap, kurang bisa memfilter informasi yang di terima, sering menolak masukan dari bawahan". 5/6/2024

Informan II

Kemudian wawancara bersama dengan triangulasi, pertanyaan yang diajukan Bagaimana gaya kepemimpinan atasan Anda dalam mempengaruhi motivasi dan kinerja Anda?

Saudara Laras menjawab sebagai *Leader Of Telesales* MyRepublic Cabang BSD Tangerang

"Tempramen dan kurang memotivasi". 5/6/2024

Triangulasi

Dari jawaban informan diatas dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan atasan yang buruk memiliki gaya kepemimpinan otoriter.

- i. Sejauh mana Anda merasa dihargai dan diakui oleh rekan kerja atas kontribusi dalam tim?

Saudara Ivo menjawab sebagai Karyawan MyRepublic Cabang BSD Tangerang

"Saya sangat merasa dihargai dan diakui oleh rekan". 5/6/2024

Informan I

Saudara Lussy menjawab sebagai Karyawan MyRepublic Cabang BSD Tangerang

"untuk tim sama kompak dan saling bantu". 5/6/2024

Informan II

Kemudian wawancara bersama dengan triangulasi, pertanyaan yang diajukan Se jauh mana Anda merasa dihargai dan diakui oleh rekan kerja atas kontribusi dalam tim?

Saudara Laras menjawab sebagai *Leader Of Telesales* MyRepublic Cabang BSD

Tangerang

"Kalau untuk rekan kerja sejauh ini si sangat dihargai". 5/6/2024

Triangulasi

Dari jawaban informan diatas dapat disimpulkan bahwa tidak adanya masalah karena sesama anggota tim saling menghargai sehingga memiliki tim yang kompak

- j. Bagaimana perasaan anda tentang tingkat dukungan dan kerjasama di antara rekan kerja?

Saudara Ivo menjawab sebagai Karyawan MyRepublic Cabang BSD Tangerang

"Perasaan saya tentang tingkat dukungan dan kerjasama, cukup membantu karena rekan kerja punya rasa tanggung jawab dan solid". 5/6/2024

Informan I

Saudara Lussy menjawab sebagai Karyawan MyRepublic Cabang BSD Tangerang

"cukup membantu dalam proses kerja. Tim kami sangat supportif dalam bekerja". 5/6/2024

Informan II

Kemudian wawancara bersama dengan triangulasi, pertanyaan yang diajukan Bagaimana perasaan anda tentang tingkat dukungan dan kerjasama di antara rekankerja?

Saudara Laras menjawab sebagai Leader Of Telesales MyRepublic Cabang BSD Tangerang

"Perasaan saya cukup senang karena memiliki rekan kerja atau tim yang kompak dan mudah diarahkan". 5/6/2024

Triangulasi

Dari jawaban informan diatas dapat disimpulkan bahwa tidak adanya masalah antar anggota tim karena memiliki kerja sama yang baik seperti saling membantu dalam bekerja, supportif dalam bekerja dan leader pun mudah mengarahkan anggota tim sehingga menciptakan tim yang solid

- k. Analisis SWOT

Selain menggunakan metode wawancara, peneliti juga menggunakan analisis SWOT yang merupakan singkatan dari Strength (kekuatan), Weakness (kelemahan), Opportunities (peluang) dan Threats (tantangan). Analisis SWOT dapat dikatakan adalah suatu analisa yang bersifat gambaran dan membandingkan antara faktor internal Strength (kekuatan) dan Weakness (kelemahan) dengan faktor eksternal Opportunities (peluang) dan Threats (tantangan).

IFAS (Internal Strategic Factor Analysis Sumarry) disusun untuk merumuskan faktor-faktor strategis internal. Sedangkan, EFAS (External Factors Analysis Strategy) disusun untuk merumuskan faktor-faktor strategis eksternal. Lalu, keduanya dibandingkan untuk menghasilkan alternatif strategi (SO, WO, ST, WT). Oleh karena itu, penulis menggunakan matrik SWOT dalam analisis motivasi terhadap kepuasan kinerja karyawan divisi telesales cabang BSD Tangerang

Tabel 4.3
Diagram Matriks

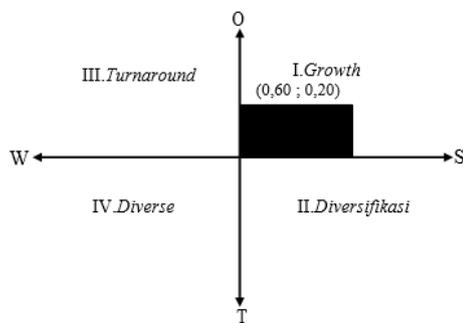
	STRENGTHS (S)	WEAKNESS (W)
IFAS/EFAS	- Penjualan yang meningkat - Kepuasan pelanggan	- Turnover yang tinggi - Stress kerja
IFAS/EFAS	- Efisiensi operasional - Komunikasi yang baik	- Pekerjaan yang monoton - Insentif yang terbatas
OPPORTUNITIES (O)	SO - Memanfaatkan teknologi baru untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan	WO - Mengurangi turnover dengan memberikan penghargaan - Mengatasi stress kerja dan pekerjaan yang monoton dengan memberikan feedback yang memotivasi dan memberikan penghargaan
THREATS (T)	ST - Menggunakan komunikasi yang baik dan tetap menjalin hubungan baik dengan pelanggan untuk mempertahankan pelanggan agar tidak beralih ke kompetitor - Memanfaatkan efisiensi operasional untuk mengurangi dampak fluktuasi ekonomi	WT - Mengurangi stress dan pekerjaan yang monoton dengan memberikan kegiatan acara seperti outing dan memberikan lingkungan kerja yang mendukung guna mengatasi tekanan target - Jika insentif terbatas, maka dapat dialihkan dengan memberikan penghargaan non-finansial seperti sertifikat dan lainnya

Tabel 4.4
Tabel IFAS

Faktor-Faktor Strategis	Bobot	Rating	Bobot X Rating
Internal			
KEKUATAN :			
- Penjualan yang meningkat	0,10	4	0,40
- Kepuasan pelanggan	0,10	4	0,40
- Efisiensi operasional	0,10	4	0,40
- Komunikasi yang baik	0,20	3	0,60
KELEMAHAN :			
- Turnover yang tinggi	0,20	-3	-0,60
- Stress kerja	0,10	-2	-0,20
- Pekerjaan yang monoton	0,10	-2	-0,20
- Insentif yang terbatas	0,10	-2	-0,20
TOTAL	1,00		0,60

Tabel 4.5
 Tabel EFAS

Faktor-Faktor Strategi Eksternal	Bobot	Rating	Bobot X Rating
PELUANG :			
- Perbaruan teknologi	0,15	4	0,60
- Feedback yang memotivasi	0,15	4	0,60
- Penghargaan non finansial	0,20	2	0,40
ANCAMAN :			
- Kompetisi antar perusahaan	0,20	-4	-0,80
- Kebijakan perusahaan yang berubah-ubah	0,15	-2	-0,30
- Tekanan untuk mendapatkan target yang tinggi	0,15	-2	-0,30
TOTAL	1,00		0,20



Gambar 4.2
 Grafik SWOT

kinerja karyawan, tidak mengapresiasi kinerja karyawan seperti tidak memberikan reward non finansial ataupun reward finansial, partner kerja pimpinan (leader) yang tidak menguasai ruang lingkup kerja (job description) dan aplikasi yang sering mengalami kendala.

- b. Motivasi berbanding lurus dengan kepuasan kerja. Apabila karyawan memiliki motivasi yang tinggi maka karyawan akan lebih puas dengan pekerjaan yang mereka lakukan sehingga menimbulkan suasana lingkungan kerja yang positif dan terus bersemangat dalam bekerja. Kepuasan kerja yang baik adalah dengan memberikan penghargaan, adanya peluang untuk karir yang lebih baik, adanya komunikasi terbuka antara karyawan dan manajemen. Jika motivasi berbanding lurus dengan kepuasan kerja, maka dapat dikatakan jika karyawan MyRepublic kurang puas dengan pekerjaan yang mereka lakukan karena kurang didukung oleh atasan, atasan yang selalu menekan bawahan dan tidak menerima saran. Namun untuk kerja sama antar rekan kerja saat ini cukup baik yang berarti anggota tim memiliki komunikasi yang baik sehingga dapat membantu menyelesaikan masalah pekerjaan, dapat belajar pengetahuan baru dari rekan kerja dan dapat memberikan layanan yang baik kepada pelanggan sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan.

5. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat menarik kesimpulan mengenai Analisis Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kinerja Karyawan Divisi Telesales PT Eka Mas Republik Cabang BSD Tangerang sebagai berikut :

- a. Motivasi kerja pada karyawan sangatlah penting agar produktivitas kerja meningkat, kualitas kerja dan kepuasan kerja meningkat, membangun lingkungan kerja yang positif, mencapai tujuan organisasi/perusahaan, dan lain-lain. Berdasarkan hasil wawancara sebelumnya, ditemukan data bahwa karyawan divisi Telesales MyRepublic memiliki motivasi kerja yang rendah. Permasalahan disebabkan oleh atasan yang membawa masalah pribadi ke pekerjaan, tidak mengakui

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Adha, R.N., Qomariah, N. and Hfidzi, A.H. (2019) 'Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Sosial Kabupaten Jember', Jurnal Penelitian IPTEKS, 4(1), pp. 47-62. Available at : <https://doi.org/10.32528/ipteks.v4i1.2019>.
- [2] Aditama, Roni Angger. 2020. Pengantar Manajemen: Teori dan Aplikasi. Malang:AE Publishing
- [3] Afandi, P. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep Dan Indikator). Riau: Zanafa Publishing.
 - A. Hussein Fattah. 2017. Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai. Yogyakarta: Elmatara.
- [4] Ellys, E., & Ie. M. (2020). Pengaruh kepuasan kerja dan budaya organisasi terhadap komitmen organisasi karyawan. Jurnal

- Manajemen Maranatha, 20(1), 75- 84.
<https://doi.org/10.28932/jmm.v20i1.3206>
- [5] Firmansyah, M.A. and Mahardhika, B.W., (2018). Pengantar manajemen. Yogyakarta: Deepublish.
- [6] Hamali, A. Y. (2018). Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta. Center for Academic Publishing Service.
- [7] Hamali, A. Y. (2018). Pemahaman Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: PT Buku Seru.
- [9] Harini, H., Terminanto, A. A., (2022). Correlating Principals' Job Satisfaction With Their Normative Commitment Manajemen, 06(03), 730–745.
- [10] Hasibuan, J. S. & Silvya, B., 2019. Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Mewah Indah Jaya Binjai. Seminar Nasional Multidisiplin, 2(1), Pp. 134-147.
- [11] Machmed Tun Ganyang, 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia (Konsep dan Realita). Cetakan Pertama. Bogor: IN MEDIA
- [12] Mangkunegara, A. P. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. cetakan kedua belas, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- [13] Mardalena, S.d. (2017). Pengantar Manajemen. Edisi Pertama. Yogyakarta: Deepublish.
- [14] Nugroho, Ngajudin, Efendi Chua, Arwin, Wang Pong Han, dan Wilinny, 2019. Analisis Motivasi Kerja Karyawan Bagian Pemasaran PT. Global Mitra Prima. Jurnal Ilmiah Kohesi. Vol.3.No. 3 Juli 2019. Hal 1-7.
- [15] Siswanto, R. D., & Hamid, Dr. (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada karyawan divisi Human Resources Management Compensation and Benefits PT Freeport Indonesia). Jurnal Administrasi Bisnis. 42(1).
- [16] Sugiyono. (2019). Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, R & D. Bandung: Alfabeta.
- [17] Sutrisno, E., (2019), Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta: Prenadamedia Group.
- [18] Wekke, I. S. (2019). Metode penelitian sosial. Yogyakarta: Gawe Buku, 87.
- [19] Yin, R, K (2019). Studi kasus: Desain dan metode. Jakarta: Raja Grafindo Persada. Zainal, Veithzal Riyai, Ramly, H.Mansyur, Mutis, Thoby & Willy. (2019).
- [20] Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik.