

ANALISIS MOTIVASI KERJA PADA KARYAWAN DIVISI TEKNIK PT ASURANSI CENTRAL ASIA CABANG DUTA MERLIN JAKARTA

Indra Sapri¹, Ana Septia Rahman²

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan
e-mail: ¹ Indrasapri0@gmail.com

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan
e-mail: ² dosen01709@unpam.ac.id

Abstract

Employees are a very important human resource for the company because they have a role as drivers of all company activities. To achieve company goals, quality human resources are needed who can integrate the company's vision. To maintain employee work productivity, enthusiasm and motivation are needed as encouragement. Motivation is a force that results from a person's desire to satisfy their needs. Employees fulfill their desires by working. This research uses qualitative descriptive research. The subjects in this research were employees of the engineering division of PT Asuransi Central Asia KCU Duta Merlin. The data collection methods in this research are observation, interviews, and documentation. The results of this research are (1) employees in this division show high productivity and good quality work. The work motivation implemented, such as bonuses and overtime pay for certain achievements, has encouraged employees to work with high enthusiasm and discipline. Personal development programs also make a positive contribution to performance, by enabling employees to improve their technical abilities and professionalism. (2) One of the main obstacles is the lack of variety in the motivation programs offered by companies. While overtime pay and bonuses are appreciated, variations in rewards and incentives can further enrich an employee's motivational experience.

Abstrak

Karyawan merupakan sumber daya manusia yang sangat penting oleh perusahaan karena memiliki peran sebagai penggerak keseluruhan aktivitas perusahaan. Untuk tercapainya tujuan perusahaan diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas dan dapat mengintegrasikan visi perusahaan. Dalam menjaga produktivitas kerja karyawan di perlukan semangat dan motivasi sebagai dorongan. Motivasi adalah suatu kekuatan yang dihasilkan dari keinginan seseorang untuk memuaskan kebutuhannya. Karyawan memenuhi keinginannya yaitu dengan bekerja. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Subjek pada penelitian ini karyawan divisi teknik PT Asuransi Central Asia KCU Duta Merlin. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini adalah (1) karyawan dalam divisi ini menunjukkan produktivitas tinggi dan kualitas pekerjaan yang baik. Motivasi kerja yang diterapkan, seperti bonus dan upah lembur atas pencapaian tertentu, telah mendorong karyawan untuk bekerja dengan semangat dan disiplin tinggi. Program pengembangan diri juga memberikan kontribusi positif terhadap kinerja, dengan memungkinkan karyawan meningkatkan kemampuan teknis dan profesionalisme mereka. (2) Salah satu kendala utama adalah kurangnya variasi dalam program motivasi yang ditawarkan perusahaan. Meskipun upah lembur dan bonus diapresiasi, variasi dalam penghargaan dan insentif dapat lebih memperkaya pengalaman motivasi karyawan.

1. PENDAHULUAN

Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) bukanlah sesuatu yang baru di lingkungan suatu organisasi, khususnya di bidang bisnis perusahaan. Persaingan antar perusahaan semakin meningkat bukan hanya di bidang produksi dan pemasaran yang merupakan hal penting bagi suatu perusahaan, akan tetapi sumber daya manusia juga merupakan suatu hal yang harus diperhatikan secara ketat setiap perusahaan. Setiap perusahaan yang memiliki sumber daya manusia dengan kinerja yang baik akan berhasil menguasai dalam pangsa pasar yang dibidiknya. Sehingga Sumber Daya Manusia (SDM) dituntut untuk terus-menerus mampu mengembangkan diri secara proaktif. SDM harus menjadi manusia pembelajar, yaitu pribadi-pribadi yang mau belajar dan bekerja keras dengan penuh semangat, sehingga potensi yang dimilikinya semakin berkembang.

Oleh karena itu, SDM yang diperlukan pada saat ini adalah SDM yang sanggup menguasai teknologi dengan cepat, adaptif, dan responsif terhadap perubahan-perubahan teknologi. Dalam kondisi tersebut integrasi pribadi semakin penting untuk memenangkan persaingan.

SDM yang tidak mempunyai kesanggupan untuk menghadapi tuntutan-tuntutan globalisasi menganggap pekerjaan sebagai beban. Mereka menjalani pekerjaan sebagai suatu keharusan dan tuntutan, maka SDM tersebut dapat dikatakan sebagai SDM yang mempunyai etos kerja rendah. Pembentukan Sumber Daya Manusia (SDM) yang handal di dalam perusahaan dimulai proses seleksi sampai yang bersangkutan dapat menjalankan tugas sesuai dengan bidang pengetahuannya di dalam perusahaan tersebut..

Motivasi kerja sangat penting bagi semua karyawan karena motivasi dapat mendorong gairah kerja bawahan, agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilan untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Motivasi kerja sangat penting bagi mereka yang ingin berkembang dalam kariernya, maju secara profesional, dan mencapai tingkat pencapaian yang lebih tinggi. Tanpa motivasi kerja, prestasi kerja yang optimal tidak mungkin tercapai. Individu yang sukses adalah mereka yang memiliki dorongan dan motivasi yang kuat untuk bekerja dengan tekun. Motivasi kerja seseorang bervariasi dan berkembang sepanjang waktu. Beberapa

individu menunjukkan antusiasme yang tinggi terhadap profesinya karena keinginan mereka untuk mendapatkan kompensasi finansial tambahan atau peningkatan karier, dan hal ini merupakan hal yang biasa terjadi. Motivasi kerja seringkali berfluktuasi. Tingkat semangat kerja seseorang tidak selalu berada pada puncaknya. Terkadang, seorang pekerja mungkin mengalami penurunan tingkat gairah kerja karena rasa bosan atau tantangan pribadi yang dihadapinya. Karyawan dengan motivasi yang buruk kurang bersemangat dalam bekerja, sehingga mudah menyerah ketika menghadapi tantangan dalam menyelesaikan tugasnya. Sebaliknya, ketika karyawan memiliki dorongan kerja yang kuat, mereka akan menunjukkan peningkatan ketekunan dan dedikasi dalam melaksanakan tugas mereka. Tanpa adanya motivasi, seorang karyawan tidak akan mampu memenuhi atau melampaui ekspektasi kinerja karena dorongan dan insentif pribadinya tidak terpenuhi.

PT Asuransi Central Asia merupakan perusahaan asuransi ternama Indonesia. Didirikan pada tanggal 29 Agustus 1956, dengan nama Perusahaan Asuransi Oriental NV dan kemudian berganti nama menjadi Asuransi Central Asia pada tanggal 5 Agustus 1958. PT Asuransi Central Asia bertujuan untuk menjadikan dirinya sebagai perusahaan asuransi profesional yang dapat diandalkan, mampu mencapai pertumbuhan berkelanjutan, dan diakui baik secara domestik maupun internasional. Untuk mencapai visinya, PT Asuransi Central Asia harus fokus pada pengembangan dan pemeliharaan pekerjanya untuk memastikan kinerja tinggi yang konsisten.

PT Asuransi Central Asia mengoperasikan sekitar 74 kantor cabang dan perwakilan yang tersebar hampir di seluruh Indonesia, mempekerjakan lebih dari 1.300 staf. Kantor Cabang Utama yang terletak di Kompleks Kantor Duta Merlin Jakarta merupakan salah satu kantor cabang yang memberikan kontribusi terbesar dalam produksi polis. Biasa dikenal dengan PT Asuransi Central Asia KCU Duta Merlin.

PT Asuransi Central Asia KCU Duta Merlin beroperasi di lima sektor berbeda, termasuk properti, kendaraan bermotor, kelautan, kecelakaan, dan obligasi. PT Asuransi Central Asia KCU Duta Merlin mempunyai minimal tiga divisi dalam struktur organisasinya, yaitu divisi HRGA,

divisi pemasaran, dan divisi engineering. Di dalam organisasi, divisi teknik bertanggung jawab untuk menerbitkan polis asuransi.

Tabel 1.1

Data Penyelesaian Polis PT Asuransi Central Asia KCU Duta Merlin 2023

Bulan	Jumlah Polis	Batal di Proses	Sesuai SLA	Tidak Sesuai SLA	Presentasi Batal Polis	Presentasi Sesuai SLA	Presentasi Tidak Sesuai SLA
Januari	664	7	486	171	1.05%	73.19%	25.75%
Februari	407	0	290	117	0.00%	71.25%	28.75%
Maret	906	7	604	295	0.77%	66.67%	32.56%
April	911	3	782	126	0.33%	85.84%	13.83%
Mei	532	0	359	173	0.00%	67.48%	32.52%
Juni	891	10	704	177	1.12%	79.01%	19.87%
Juli	963	22	820	121	2.28%	85.15%	12.56%
Agustus	1012	12	856	144	1.19%	84.58%	14.23%
September	995	12	742	241	1.21%	74.57%	24.22%
Oktober	941	4	864	73	0.43%	91.82%	7.76%
November	1132	55	863	214	4.86%	76.42%	18.90%
Desember	1124	121	868	135	10.77%	77.22%	12.01%
Total	10.478	263	8.238	1.987	2.41%	78.62%	18.96%

Sumber: Data Laporan Proses Polis PT Asuransi Central Asia KCU Duta Merlin (2023)

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa pada tahun 2023 persentase produksi polis pada divisi teknik PT Asuransi Central Asia KCU Duta Merlin belum mencapai target yang diharapkan oleh perusahaan yaitu 100%. Dari total 10.478 polis yang masuk ke divisi teknik PT Asuransi Central Asia KCU Duta Merlin, jumlah polis yang berhasil diproses mencapai target yang ditentukan oleh perusahaan berjumlah 8.238 polis dengan persentase hanya mencapai 78.62%, angka tersebut masih jauh dari target yang diharapkan perusahaan yaitu 100%. Sedangkan polis yang diproses namun tidak mencapai service level agreement berjumlah 1.987 polis atau 18.96% dari total keseluruhan polis yang masuk ke divisi teknik PT Asuransi Central Asia KCU Duta Merlin tahun 2023.

Tabel 1.2

Hasil Pra-Survei Motivasi kerja Divisi Teknik
 PT Asuransi Central Asia KCU Duta Merlin Jakarta

No	PERTANYAAN	JAWABAN		Jumlah Orang
		YA	TIDAK	
1	Perusahaan memberikan jaminan sosial yang berguna untuk hidup saya	17	0	17
2	Perusahaan memberikan libur dan cuti sesuai dengan ketentuan yang berlaku	14	3	17
3	Perusahaan menciptakan kondisi kerja yang aman pada saya	11	6	17
4	Perusahaan memberikan wadah bagi karyawan untuk menanggapi keluhan karyawan	5	12	17
5	Perusahaan mengadakan acara yang disponsori oleh perusahaan pada saya	12	5	17
6	Saya mendapat kesempatan ikut berpartisipasi dalam menentukan tujuan yang ingin dicapai oleh atasan	6	11	17
7	Adanya pemberian bonus yang diberikan perusahaan kepada saya	14	3	17
8	Adanya pemberian penghargaan yang diberikan oleh perusahaan kepada saya	5	12	17
9	Saya selalu termotivasi jika pimpinan memberi saran untuk pekerjaan yang saya lakukan	5	12	17
10	Saya selalu termotivasi oleh rekan kerja jika rekan kerja saya bersemangat dalam bekerja	8	9	17

Sumber : Data Pra Survey Motivasi Divisi Teknik PT Asuransi Central Asia KCU Duta Merlin

Berdasarkan tabel 1.2 pra survei di atas, dapat dipaparkan bahwa motivasi kerja karyawan berdasarkan survei yang dilakukan kepada 17 orang karyawan dikategorikan belum optimalnya motivasi kerja karyawan di Divisi Teknik PT Asuransi Central Asia KCU Duta Merlin karena masih terdapat karyawan belum termotivasi jika pimpinan memberi saran untuk pekerjaan yang dilakukan dan karyawan tidak merasakan keluhan yang mereka sampaikan kurang di tanggap oleh perusahaan yang menyebabkan karyawan tersebut tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.

Oleh karena itu, ukuran keberhasilan suatu perusahaan terletak pada kemampuannya meningkatkan motivasi karyawan, yang dibuktikan dengan semangat dan dorongan mereka untuk bekerja sebaik-baiknya guna mencapai tujuan perusahaan yang telah ditentukan. Dengan menumbuhkan motivasi karyawan, perusahaan dapat secara efektif menyalurkan kemampuan, keahlian, keterampilan, dan kepatuhan karyawannya terhadap peraturan. Melaksanakan tugas akan meningkatkan kinerja karyawan

2. TINJAUAN PUSTAKA

a. Manajemen

Manajemen menurut Terry dalam buku Principles of Management menurut Sukarna (2023:52), juga menyatakan bahwa management is the accomplishing of a predeternined ojectives through the efforts of otherpeople atau manajemen adalah pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditetapkan melalui atau bersama-sama usaha orang lain. Manajemen sangat penting bagi setiap aktivitas individu atau kelompok dalam organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Manajemen berorientasi pada proses (process oriented) yang berarti bahwa manajemen membutuhkan sumber daya manusia, pengetahuan, dan keterampilan agar aktivitas menjadi lebih efektif atau dapat menghasilkan tindakan dalam mencapai kesuksesan. Oleh sebab itu, tidak akan ada organisasi yang akan sukses apabila tidak menggunakan manajemen yang baik.

Manajemen menurut Handoko (2022:260) manajemen adalah bekerja dengan orang-orang yang menentukan,

mengintegrasikan, dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, pengarahan, kepemimpinan dan pengawasan. Berdasarkan keterangan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian dan pengawasan usaha-usaha antara anggota organisasi dan penggunaan sumber-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Menurut Mathis dan Jackson (2012 : 5), manajemen sumber daya manusia (MSDM) dapat diartikan sebagai ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien dalam penggunaan kemampuan manusia agar dapat mencapai tujuan disetiap perusahaan.

Berdasarkan pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah bagaimana suatu persusahaan memberdayakan sumber daya manusia yang ada yang dilihat dari kemampuannya dalam bidang tertentu dan mengembangkan kemampuan yang dimilikinya serta perusahaan memberikan suatu imbalan atas jasa para karyawan karena telah membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Zulkifly (2020, Hal 23) dalam situs Dosen.ung.ac.id menyebutkan bahwa, dalam mempelajari manajemen, terdapat 4 (empat) tujuan manajemen yang ingin dicapai, yaitu:

- 1) Efisiensi Efisien diartikan dalam hal penggunaan sumber daya. Jadi, dengan mempelajari manajemen dengan baik, diharapkan seseorang dapat mengelola sumber daya secara efisien, tidak terjadi pemborosan sehingga dapat memberi keuntungan bagi perusahaan. Misalnya, sumber daya yang berupa pembiayaan lebih murah atau tidak melakukan pemborosan terhadap sumber daya yang digunakan.
- 2) Efektivitas Efektif dimaknai dalam pencapaian tujuan. Jadi, dengan mempelajari manajemen secara berkesinambungan dan secara sungguh-sungguh, diharapkan seseorang dapat

mengefektifkan proses dan sumber daya yang dikelola untuk mencapai tujuan dengan optimal, seperti tepat waktu.

- 3) Bermuara Pada Tujuan Tujuan merupakan sesuatu yang hendak atau ingin dicapai oleh organisasi atau perusahaan, dengan mempelajari manajemen secara berkesinambungan dan sungguh-sungguh, maka diharapkan seseorang dapat mengefektifkan proses dan mengefisienkan pengelolaan sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan dengan optimal.
- 4) Mendukung Kegiatan Dalam Upaya Mencapai Tujuan Manajemen mendukung dan memfasilitas suatu kegiatan dalam organisasi atau perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung, dukungan yang baik diharapkan akan mendapatkan hasil yang baik pula sehingga tujuan yang ditargetkan dapat dicapai.

Fungsi manajemen merupakan, elemen-elemen dasar yang akan selalu ada dan melekat di dalam proses manajemen, yang akan dijadikan acuan oleh manajer dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien. Secara umum, fungsi manajemen merupakan aktivitas atau kegiatan yang dilakukan yang dimulai dengan merencanakan, mengorganisasikan, mengatur sumber daya manusia (SDM), sampai dengan mengendalikan. Dalam manajemen terdapat fungsifungsi manajemen yang terkait erat di dalamnya.

Menurut Abdul, Yusuf (2022:10) dalam situs birilio.net menyebutkan bahwa fungsi manajemen menurut Henry Fayol adalah seorang tokoh industri dari Prancis, ia menyebutkan bahwa dalam pelaksanaan manajemen memiliki 5 (lima) fungsi, yaitu:

1. Planning (perencanaan)
- 2) Organizing (pengorganisasian)
- 3) Commanding (pengarahan)
- 4) Coordinating (koordinasi)
- 5) Controlling (pengendalian)

Menurut Luther Cullick, menyebutkan bahwa fungsi dari manajemen pada dasarnya ada 7 (tujuh), yaitu:

- 1) Planning (perencanaan)

- 2) Organizing (pengorganisasian)
- 3) Staffing (penempatan)
- 4) Directing (pengarahan)
- 5) Coordinating (koordinasi)
- 6) Reporting (pelaporan)
- 7) Budgeting (penganggaran)
- 8) Unsur-Unsur Manajemen

b. Manajemen sumber daya manusia

Manajemen sumber daya manusia atau MSDM merupakan bagian yang sangat penting dari perusahaan. Manajemen Sumber Daya Manusia akan memberikan sumbangan yang cukup besar dalam mencapai tujuan organisasi atau perusahaan bilamana dijalankan dengan baik. Ada beberapa definisi Manajemen Sumber Daya Manusia diantaranya:

Menurut Wahyu (2023:3) Manajemen sumber daya manusia merupakan pengakuan tentang pentingnya tenaga kerja didalam perusahaan sebagai sumber daya manusia yang berperan penting dalam menyumbangkan bantuan untuk visi misi perusahaan, menggunakan beberapa fungsi dan aktivitas untuk meyakinkan bawa sumber daya manusia didalam perusaaan digunakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi ataupun masyarakat.

Menurut Prahendratni dkk (2023:4), Manajemen Sumber Daya Manusia mempunyai arti yang penting yang memberikan sumbangan dalam mencapai tujuan organisasi serta memastikan bahwa sumber daya manusia telah digunakan secara efektif dan adil bagi kepentingan organisasi atau perusahaan

Menurut Armstrong (2023:1), Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan salah satu pendekatan strategik dalam mengelola modal atau asset manusia yang bekerja, baik secara individu maupun kelompok yang memberikan dukungan agar tujuan organisasi atau perusahaan tercapai.

Menurut Syaifullah (2022:76) bahwa Manajemen SDM adalah proses dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengembangan, kompensasi, pemeliharaan dalam mencapai tujuan bersama.

Menurut Maulinda & Murtaza (2024:449) Manajemen sumber daya manusia juga didefinisikan sebagai suatu strategi dalam menerapkan fungsi-fungsi manajemen yaitu planning, organizing, leading, and controlling, dalam setiap aktifitas atau fungsi operasional sumber daya manusia mulai dari proses penarikan seleksi, pelatihan dan pengembangan, penempatan yang meliputi promosi, demosi dan transfer, penilaian kinerja, pemberian kompensasi, hubungan industrial, hingga pemutusan hubungan kerja, yang ditujukan bagi peningkatan kontribusi produktif dari sumber da ya manusia organisasi terhadap pencapaian tujuan organisasi secara lebih efektif dan efisien.

Menurut Asmini dkk (2022:19) Manajemen sumber daya manusia didefinisikan sebagai ilmu yang ilmu yang mempelajari bagaimana memberdayakan karyawan dalam perusahaan, membuat pekerjaan, kelompok kerja, mengembangkan para karyawan yang mempunyai kemampuan, mengidentifikasi suatu pendekatan untuk dapat mengembangkan kinerja karyawan dan memberikan imbalan kepada mereka atas usahanya dan bekerja.

Berbagai definisi diatas yang dikemukakan oleh para ahli tersebut menunjukkan demikian pentingnya manajemen sumber daya manusia dalam menciptakan tujuan organisasi, pegawai dan masyarakat.

Menurut Prayogo dkk (2023:1880) mendefinisikan manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai pendekatan strategi dan koheran uuntuk mengelola aset yang paling berharga milik organisasi, orang-orang yang bekerja dalam organisasi baik secara individu maupun kolektif, dan memberikan sumbangan untuk mencapai sasaran organisasi.

Sedangkan menurut Ichsan dkk (2021:2) mendefinisikan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) sebagai bagian dari manajemen keorganisasian yang memfokuskan diri pada unsur sumber daya manusia.

Selanjutnya menurut Hadi dkk (2023:25), MSDM adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar

efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan MSDM adalah manajemen yang mengatur hubungan dan peranan sumber daya manusia agar efektif dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan.

Tujuan manajemen sumber daya manusia tidak hanya harus mencerminkan kehendak manajemen senior, namun juga harus menyeimbangkan tantangan organisasi, fungsi sumber daya manusia, masyarakat, dan orang-orang yang terpengaruh. Kegagalan melakukan hal itu dapat merusak kinerja, angka laba, dan bahkan kelangsungan hidup perusahaan. Simamora (2014:37) mengategorikan empat tujuan manajemen sumber daya manusia, antara lain:

Tujuan Kemasyarakatan/Sosial Tujuan sosial manajemen sumber daya manusia adalah agar organisasi bertanggung jawab secara sosial dan etis terhadap kebutuhan dan tantangan masyarakat seraya meminimalkan dampak negatif tuntutan itu terhadap organisasi.

Tujuan Organisasional Tujuan organisasional adalah sasaran (target) formal organisasi yang dibuat membantu organisasi mencapai tujuannya. Tujuan Fungsional Tujuan fungsional merupakan tujuan untuk mempertahankan kontribusi departemen manajemen sumber daya manusia pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Tujuan Individual Tujuan individual adalah tujuan pribadi dari setiap anggota organisasi yang hendak dicapai melalui aktivitasnya di dalam organisasi.

Berdasarkan pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

c. Motivasi Kerja

Kata motivasi memiliki kata dasar motif yang artinya dorongan, sebab atau alasan

seseorang melakukan sesuatu. Motivasi merupakan dorongan psikologis yang ada pada setiap individu untuk mengarahkan individu tersebut melakukan suatu perbuatan secara sadar dan terus-menerus untuk mencapai sebuah tujuan. Motivasi setiap individu berbeda antara satu dengan yang lainnya. Mangkunegara (2020:2) mendefinisikan motivasi sebagai kondisi atau situasi yang menggerakkan karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Sedangkan menurut Robbins (2022:3) motivasi yaitu suatu proses yang menggerakkan dan mempertahankan tingkat kegigihan seseorang dengan intensitas yang tinggi untuk meningkatkan upaya dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Motivasi akan memengaruhi sikap dan perilaku individu dalam bekerja. Motivasi kerja dalam sebuah perusahaan sangat penting dan berpengaruh terhadap semangat kerja karyawan dalam pencapaian target perusahaan.

Loudoe dkk (2023:54) mengemukakan bahwa kunci dari motivasi kerja terdiri dari tiga elemen penting yaitu tujuan dari organisasi, upaya organisasi dalam membangun motivasi, dan pemenuhan kebutuhan terhadap karyawan. Dapat disimpulkan bahwa motivasi merupakan dorongan terhadap serangkaian proses perilaku manusia dalam mencapai sebuah tujuan.

Menurut Sunyoto dalam Sidik (2023:149), motivasi membicarakan tentang bagaimana cara mendorong semangat kerja seseorang, agar mau bekerja dengan memberikan kemampuan dan keahliannya secara optimal guna mencapai tujuan organisasi. Motivasi menjadi penting karena dengan motivasi diharapkan setiap karyawan mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai produktifitas kerja yang tinggi. Perilaku seseorang dipengaruhi dan dirangsang oleh keinginan, pemenuhan kebutuhan serta tujuan dan kepuasannya. Rangsangan timbul dari dalam dan dari luar. Rangsangan ini akan menciptakan dorongan pada seseorang untuk melakukan aktifitas.

Menurut Hasibuan dalam Febrianti N.R (2020:5) motivasi kerja adalah pemberian daya gerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upaya untuk mencapai kepuasan.

Menurut Majid dkk (2023:77) Motivasi merupakan salah satu hal yang mempengaruhi perilaku manusia, motivasi disebut juga sebagai pendorong, keinginan, pendukung atau kebutuhan - kebutuhan yang dapat membuat seseorang bersemangat dan termotivasi untuk mengurangi serta memenuhi dorongan diri sendiri, sehingga dapat bertindak dan berbuat menurut cara-cara tertentu yang akan membawa ke arah yang optimal. Motivasi sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Karena pada umumnya pegawai akan memiliki produktivitas kerja yang tinggi apabila perusahaan mendukung pelaksanaan tugas mereka.

Sedangkan menurut Arsaktianca dkk (2024:335) motivasi kerja adalah sebagai keadaan yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu untuk mencapai keinginannya.

Berdasarkan teori diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa motivasi adalah dorongan yang menggerakkan seseorang dalam bekerja untuk melakukan pekerjaan dengan segala upaya dan bekerja secara efektif untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai.

3. METODE PENELITIAN

Data Adapun metode pengambilan dan pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan mengumpulkan data-data tentang objek penelitian yang dilakukan dilapangan atau di lokasi objek penelitian yang terdiri dari:

a. Pra Survey

Data pra survey yang digunakan untuk penelitian ini yakni data primer jawaban responden pada naskah hasil wawancara..

b. Observasi

Dalam penelitian ini, Peneliti mengadakan pengamatan langsung pada saat kegiatan perusahaan sedang berjalan.

c. Dokumentasi

Dalam penelitian ini peneliti juga mengumpulkan data menggunakan dokumentasi foto-foto saat proses wawancara berlangsung dan foto-foto lainnya sebagai pendukung penelitian

d. Wawancara

Dalam penelitian ini, teknik dalam pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah dengan melakukan wawancara langsung kepada bagian dan karyawan, mengenai bagaimana motivasi kerja yang diberikan kepada karyawan PT Asuransi Central Asia Cabang Duta Merlin serta mengenai data lain mengenai semua informasi yang dibutuhkan peneliti dalam penelitian yang dilakukan

Tabel 2.2

INSTRUMEN WAWANCARA

Pertanyaan	Sumber Data
Bagaimana motivasi kerja karyawan dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja PT. Asuransi Central Asia KCU Duta Merlin Divisi Teknik ?	• Kepala Divisi Teknik • Staff Divisi Teknik
Bagaimana kinerja karyawan divisi teknik PT Asuransi Central Asia KCU Duta Merlin ?	
Kendala apa saja yang dihadapi PT. Asuransi Central Asia KCU Duta Merlin Divisi Teknik dalam memotivasi karyawan untuk meningkatkan kerja ?	

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti telah melakukan wawancara untuk menggali informasi motivasi kerja karyawan Divisi Teknik Duta Merlin PT Asuransi Asia Tengah. Hasil wawancara ini dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Hasibuan mengartikan motivasi sebagai dorongan yang mendorong karyawan untuk mengaktualisasikan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan. Motivasi karyawan sangat penting karena memfasilitasi dan memberi energi pada perilaku manusia, memungkinkan mereka mengerahkan upaya dan antusiasme yang lebih besar untuk mencapai hasil yang ideal. Dengan memberikan motivasi yang tepat dan memberi semangat, maka akan memungkinkan individu mencapai kemampuan maksimalnya dan menjadi katalis peningkatan produktivitas kerja. Tanpa adanya motivasi yang sesuai dan menggembirakan, karyawan mungkin menunjukkan kelesuan, kelemahan, dan mungkin rasa bosan, yang menyebabkan penurunan produktivitas kerja.

Menurut Maslow (2023:10) Indikator yang digunakan untuk mengukur motivasi kerja sebagai berikut :

- a. **Kebutuhan Fisiologis**
Kebutuhan Fisiologis di dalam PT. Asuransi Central Asia diperoleh karyawan dengan gaji yang mereka dapatkan setiap bulan. Dari gaji yang didapatkan mereka akan memiliki kemampuan untuk mencukupi kebutuhan hidup sehari-hari yang terdiri dari kebutuhan dasar. Perusahaan bisa meningkatkan motivasi kerja karyawan dengan cara meningkatkan kesejahteraan hidup karyawan.
- b. **Kebutuhan Keselamatan**
Dalam kebutuhan ini perusahaan memberi kepastian dan keberlangsungan karier, jaminan keselamatan saat bekerja hingga perlindungan dari ancaman dan intimidasi saat bekerja.
- c. **Kebutuhan Sosial**
Kebutuhan sosial adalah kebutuhan manusia untuk terhubung dengan manusia lain. Misalnya, perasaan diterima oleh rekan kerja dan atasan, adanya dukungan emosional dan rasa saling percaya antar rekan kerja. Dalam dunia kerja, untuk memenuhi kebutuhan sosial bisa dilakukan dengan menciptakan budaya kerja yang positif. Misalnya meningkatkan kerjasama yang baik, kolaborasi antar tim, mengurangi persaingan yang tidak sehat hingga menjalin kedekatan antara atasan dan bawahan. Budaya kerja yang sehat akan membuat karyawan merasa bahagia dan merasa dicintai oleh sesama rekan kerja sehingga kebutuhan sosial di tempat kerja bisa terpenuhi
- d. **Kebutuhan Akan Penghargaan**
Penghargaan yang diberikan perusahaan yaitu dengan bentuk adanya upah lembur dan uang bonus apabila karyawan telah bekerja dengan baik dan benar dan ini sangat berpengaruh baik. Penghargaan mempunyai dampak yang signifikan terhadap karyawan karena meningkatkan rasa penghargaan dan akuntabilitas terhadap pekerjaan mereka.
- e. **Aktualisasi Diri**
Perusahaan memberikan pelatihan kepada karyawan untuk merealisasikan meningkatkan potensi, bakat, dan kemampuan yang dimiliki karyawan agar bisa menambah wawasan yang akan berguna bagi diri sendiri dan perusahaan. Beberapa indikator yang ditetapkan telah memberikan kontribusi signifikan terhadap

peningkatan kinerja pegawai. Motivasi sangat membantu dalam menumbuhkan semangat, disiplin, perhatian, kerja sepenuh hati, kerjasama, dan akuntabilitas pegawai terhadap tugas yang diberikan.

5. KESIMPULAN

Hasil wawancara menunjukkan bahwa motivasi kerja dipengaruhi oleh beberapa aspek kunci. Pertama, pengakuan atas kontribusi mereka dalam mencapai tujuan perusahaan, meliputi insentif finansial seperti bonus dan upah lembur, serta pengakuan langsung dari manajemen terhadap kinerja yang baik. Kedua, motivasi diperkuat melalui peluang pengembangan diri, termasuk pelatihan teknis yang struktural untuk meningkatkan kompetensi. Ketiga, aspek sosial, seperti hubungan baik dengan rekan kerja dan atasan serta dukungan emosional, menciptakan lingkungan kerja yang positif dan mendukung. Dengan memahami faktor-faktor ini, dapat diidentifikasi strategi yang efektif dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan di divisi teknik PT Asuransi Central Asia KCU Duta Merlin.

Hasil analisis menunjukkan bahwa karyawan dalam divisi ini menunjukkan produktivitas tinggi dan kualitas pekerjaan yang baik. Motivasi kerja yang diterapkan, seperti bonus dan upah lembur atas pencapaian tertentu, telah mendorong karyawan untuk bekerja dengan semangat dan disiplin tinggi. Program pengembangan diri juga memberikan kontribusi positif terhadap kinerja, dengan memungkinkan karyawan meningkatkan kemampuan teknis dan profesionalisme mereka. Hubungan kerja yang harmonis dan dukungan dari atasan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan memotivasi. Tantangan utama adalah mempertahankan tingkat motivasi yang konsisten di seluruh tim teknik, mengingat dinamika industri dan perubahan tuntutan pasar yang terus berkembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor krusial yang mempengaruhi kinerja karyawan di divisi teknik PT Asuransi Central Asia KCU Duta Merlin, serta menyarankan strategi untuk meningkatkan motivasi kerja dalam mendukung pencapaian tujuan perusahaan.

Salah satu kendala utama adalah kurangnya variasi dalam program motivasi yang ditawarkan perusahaan. Meskipun upah lembur dan bonus

diapresiasi, variasi dalam penghargaan dan insentif dapat lebih memperkaya pengalaman motivasi karyawan. Kurangnya pengakuan atas pencapaian individu secara terbuka juga dapat mengurangi motivasi intrinsik karyawan. Transparansi dalam proses evaluasi kinerja menjadi tantangan, di mana umpan balik yang jelas dan adil diperlukan untuk meningkatkan kinerja. Dukungan konsisten dari manajemen dalam mendorong strategi motivasi yang efektif juga penting. Perubahan cepat dalam tuntutan teknologi dan pasar juga mempengaruhi motivasi karyawan, memerlukan penyesuaian terus-menerus. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kendala ini dan mengusulkan solusi untuk meningkatkan efektivitas program motivasi di divisi teknik PT Asuransi Central Asia KCU Duta Merlin, untuk memaksimalkan potensi karyawan dan mencapai tujuan perusahaan secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Anggraeni, A., Hasna, S., Novitasari, D., & Asbari, M. (2020). Pengaruh Pelatihan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Prestasi Karyawan Pada Pt. Agrindo Maju Lestari. *Jurnal Bisnis Manajemen Dan Akuntansi*, 2(1), 1-18.
- [2] Arsaktianca, R. G., Zuhaena, F., & Wijayanto, W. (2024). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Kerja, Komitmen Organisasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Marga Nusantara Jaya Cabang Purwokerto. *Majalah Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 21(1), 334-341.
- [3] Asmini, A., Alam, A. R. N., & Putri, A. (2022). Analisis Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Telkom Akses Area Soppeng. *Jurnal Ilmiah Metansi (Manajemen Dan Akuntansi)*, 5(1), 17-24.
- [4] Dwi Wahyu, A. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- [5] Erhawati, A. (2021). Peran Orangtua Dalam Proses Pembelajaran Daring Untuk Meningkatkan Motivasi Dan Minat Belajar Siswa (Studi Kasus Di Madrasah Ibtidaiyyah Muhammadiyah Jati Kulon Kudus) (Doctoral Dissertation, Iain Kudus).
- [6] Fitriana, F., Barlian, B., & Arif, A. (2023). Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi Di Pabrik Teh Samijaya. *Muqaddimah: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 1(4), 281-302.
- [7] Hadi, W. P., Acinnadhamma, N. V., Umami, N. Z., & Doringin, F. (2023). Pengaruh Pengelolaan Sumber Daya Manusia Terhadap Kemajuan Optik. *Jurnal Mata Optik*, 4(2), 23-28.
- [8] Hutahaeen, W. S., & Se, M. T. (2021). *Dasar Manajemen*. Ahlimedia Book.
- [9] Ichsan, R. N., Se, M., Lukman Nasution, S. E. I., & Sarman Sinaga, S. E. (2021). *Bahan Ajar Manajemen Sumber Daya Manusia (Msdm)*. Cv. Sentosa Deli Mandiri.
- [10] Karlina, N., Irfan, A., & Baharuddin, B. (2023). Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Koperasi Pegawai Negeri Universitas Hasanuddin Makassar. *Ebisman: Ebisnis Manajemen*, 1(4), 08-22.
- [11] Luthfi, I. (2021). Pengaruh Motivasi, Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Terhadap Produktivitas Pekerja Preservasi Jalan Simpang Batang-Sp. Purnama, Preservasi Jalan Bts. Kota Dumai-Duri Dan Dalam Kota Dumai (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Riau).
- [12] Loudoe, M. M., Foeh, J. E., & Niha, S. S. (2023). Pengaruh Stress Kerja, Beban Kerja, Dan Kebutuhan Aktualisasi Diri Terhadap Prestasi Kerja Melalui Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Siber Multi Disiplin*, 1(2), 52-65.
- [13] Majid, N. Q., Arofah, S. N., Mauliydina, M., Marhaeningtyas, S., & Amaliyah, A. (2023). Analisis Dampak Work From Home Terhadap Motivasi Kerja. *Ikraith-Ekonomika*, 6(3), 75-82.
- [14] Marafaniza, E., & Pangestuti, R. (2023). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Perilaku Prokrastinasi Akademik Pada Mahasiswa Yang Bekerja (Doctoral Dissertation, Uin Raden Mas Said).
- [15] Maulinda, M., & Murtaza, Z. D. (2024). Penerapan Fungsi Manajemen Dalam Upaya Peningkatan Kapasitas Pembiayaan Syariah Di Pt Baf Meulaboh. *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(1).