

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Suatu perusahaan dalam melaksanakan kegiatannya, baik perusahaan yang bergerak dibidang pabrikan maupun jasa akan berusaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Satu hal yang harus diperhatikan bersama yaitu bahwa keberhasilan berbagai aktivitas didalam perusahaan dalam mencapai tujuan bukan hanya tergantung pada keunggulan teknologi, dana operasi yang tersedia, sarana ataupun prasarana yang dimiliki, melainkan juga tergantung pada aspek sumber daya manusia. Faktor sumber daya manusia ini merupakan elemen yang harus diperhatikan oleh perusahaan, terutama bila mengingat bahwa era perdagangan bebas akan segera dimulai, dimana iklim kompetisi yang dihadapi akan sangat berbeda. Hal ini memaksa setiap perusahaan harus dapat bekerja dengan lebih efisien, efektif dan produktif. Tingkat kompetisi yang tinggi ini akan memacu tiap perusahaan untuk dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya dalam lingkungan persaingan yang tinggi yang dalam hal ini berarti perusahaan harus memberikan perhatian pada aspek sumber daya manusia. Jadi manusia dapat dipandang sebagai faktor penentu karena ditangan manusialah segala inovasi akan direalisasikan dalam upaya mewujudkan tujuan perusahaan.

Untuk mendapatkan sumber daya manusia yang diharapkan organisasi dapat memberikan andil positif terhadap semua kegiatan perusahaan dalam mencapai tujuannya, setiap karyawan diharapkan memiliki motivasi kerja yang tinggi yang diharapkan nantinya akan meningkatkan produktivitas kerja yang tinggi. Motivasi merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh pihak manajemen bila mereka menginginkan setiap karyawan dapat memberikan kontribusi positif terhadap pencapaian tujuan perusahaan, karena dengan motivasi, seorang karyawan akan memiliki semangat yang tinggi dalam melaksanakan tugas

yang dibebankan kepadanya. Tanpa motivasi, seorang karyawan tidak dapat memenuhi tugasnya sesuai standar atau prosedur hingga bahkan melampaui standar karena apa yang menjadi motivasinya dalam bekerja tidak terpenuhi. Sekalipun seorang karyawan memiliki kemampuan operasional yang baik bila tidak memiliki motivasi dalam bekerja, maka hasil akhir dari pekerjaannya tidak akan memuaskan.

Mengingat pentingnya motivasi, maka wujud perhatian pihak manajemen mengenai masalah motivasi karyawan dalam bekerja ialah melakukan usaha pemotivasian pada karyawan pada perusahaan melalui serangkaian usaha tertentu sesuai dengan kebijakan perusahaan, sehingga motivasi karyawan dalam bekerja akan tetap terjaga. Untuk memotivasi karyawan, pimpinan perusahaan harus mengetahui motif dan motivasi yang diinginkan oleh para karyawan. Satu hal yang harus dipahami bahwa orang mau bekerja karena mereka ingin memenuhi kebutuhannya, baik kebutuhan yang disadari maupun kebutuhan yang tidak disadari, berbentuk materi atau non materi, kebutuhan fisik maupun rohani.

Pemotivasian ini banyak macamnya seperti pemberian kompensasi yang layak dan adil, pemberian penghargaan dan sebagainya. Hal ini dimaksudkan agar apapun yang menjadi kebutuhan karyawan dapat terpenuhi lalu diharapkan para karyawan dapat berkerja dengan baik dan merasa senang dengan semua tugas yang diembannya. Setelah karyawan merasa senang dengan pekerjaannya, para karyawan akan saling menghargai hak dan kewajiban sesama karyawan sehingga terciptalah suasana kerja yang kondusif, pada akhirnya karyawan secara suka rela dan bersungguh-sungguh memberikan kemampuan terbaiknya dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, hal ini akan ditunjukkan dengan produktivitas kerja oleh para karyawan, karena termotivasi dalam melaksanakan tugasnya dalam perusahaan.

Dalam hal ini PT Infomedia Nusantara, sebagai Perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa layanan (Contact Center) misinya yaitu *"Memberikan pelayanan sebaik-baiknya demi tercapainya kepuasan pelanggan"*. sudah

UNIVERSITAS MEDAN AREA