

Manajemen Motivasi PT. Indosat dalam Mengelola Kerja Karyawan

¹Rusd Farabi, ²Zulfebriges

^{1,2} Prodi Manajemen Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi,
Universitas Islam Bandung, Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116

e-mail: ¹frusd@yahoo.com, ²zulfebriges@gmail.com

Abstract. *Company in performing activities requiring factors that both support and motivation for the survival of the company. Similarly, telecommunications companies such as PT. Indosat. PT. Indosat need factors such as human resources that exist within the company itself. As owners, management companies, and employees working. In this case PT. Indosat also requires motivation to be able to improve the company. Management of motivation required for the employees to the management will be able to manage the employees. By interviewing a number of party leaders in the field of Indosat, the data were processed to find what programs are conducted by PT. Indosat in managing their employees' work motivation. The results of this study will be the content a program PT. Indosat in managing the work of its employees. There is in the form of training and specific activities. For the training itself can be done indoors or outdoors office. Training is done in order to improve the employees intelligent. While the specific activities done outside the office itself with the aim of familiarizing and increase cooperation among fellow employees or among fellow employees and the company. Both of these are deemed necessary to increase the intensity and harmony work of the employees.*

Keywords: *Company, employee, manage, motivation*

Abstrak. Perusahaan dalam melakukan kegiatan membutuhkan faktor – faktor pendukung dan motivasi yang baik untuk kelangsungan perusahaan tersebut. Begitu pula dengan perusahaan telekomunikasi seperti PT. Indosat. PT. Indosat membutuhkan faktor – faktor tersebut seperti sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan itu sendiri. Seperti pemilik, manajemen perusahaan, dan karyawan yang bekerja. Dalam hal ini PT. Indosat juga memerlukan motivasi untuk bisa menjalankan perusahaan. Manajemen motivasi diperlukan untuk para karyawan agar nantinya pihak manajemen bisa mengelola kerja para karyawan. Dengan mewawancarai sejumlah pihak pimpinan bidang di Indosat, data pun diolah untuk mencari program apa saja yang dilakukan PT. Indosat dalam mengelola motivasi kerja karyawannya. Hasil dari penelitian ini nantinya berupa isi dari program yang dijalankan PT. Indosat dalam mengelola kerja para karyawannya. Ada dalam bentuk pelatihan dan juga ada dalam bentuk kegiatan khusus. Untuk Pelatihan sendiri bisa dilakukan didalam ruangan kantor ataupun di luar ruang. Pelatihan dilakukan guna meningkatkan intelegensitas para karyawan. Sedangkan kegiatan khusus tentu saja lebih banyak dilakukan di luar kantor itu sendiri dengan tujuan untuk mengakrabkan dan menambah kerja sama antar sesama karyawan atau antar sesama karyawan dan pihak perusahaan. Kedua hal ini dirasa perlu dilakukan untuk meningkatkan intensitas dan harmoni kerja para karyawan.

Kata kunci: perusahaan, karyawan, manajemen, motivasi.

A. Pendahuluan

Perusahaan dalam melaksanakan kegiatannya, baik perusahaan yang bergerak dibidang industry, perdagangan, maupun jasa akan berusaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Satu hal yang penting 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 sudah dimulai di kawasan tertentu di Indonesia, dimana iklim kompetisi yang dihadapi akan sangat berbeda. Hal ini memaksa setiap perusahaan harus dapat bekerja dengan lebih efisien, efektif, dan produktif.

Indosat (PT Indosat Tbk.) adalah salah satu perusahaan penyedia jasa telekomunikasi dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Perusahaan ini menawarkan saluran komunikasi untuk pengguna telepon genggam dengan pilihan pra bayar maupun pascabayar dengan merek jual Matrix, Mentari dan IM3; jasa lainnya yang disediakan adalah saluran komunikasi via suara untuk telepon tetap (*fixed*) termasuk sambungan langsung internasional IDD (*International Direct Dialing*), serta jasa nirkabel dengan merk dagang StarOne. Perusahaan ini juga menyediakan layanan multimedia, internet, dan komunikasi data (MIDI= *Multimedia, Internet & Data Communication Services*).

Untuk mendapatkan sumber daya manusia yang diharapkan oleh organisasi agar memberikan andil positif terhadap semua kegiatan perusahaan dalam mencapai tujuannya, setiap karyawan diharapkan memiliki motivasi kerja yang tinggi sehingga nantinya akan menjaga kinerja mereka. Motivasi merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh pihak perusahaan 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 bahkan melampaui standar karena apa yang menjadi motif dan motivasinya dalam bekerja tidak terpenuhi. Sekalipun seorang karyawan memiliki kemampuan operasional yang baik, bila tidak memiliki motivasi dalam bekerja, hasil akhir dari pekerjaannya tidak akan memuaskan.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan konteks penelitian diatas, maka penulis menetapkan fokus penelitian sebagai berikut. “Mengapa Manajemen Motivasi dirasa perlu dilakukan dan tindakan apa saja yang perlu dilakukan.? Pada dasarnya perumusan masalah ini merupakan pencarian fakta-fakta yang mendukung terjadinya fenomena sosial ini. Selanjutnya, pertanyaan besar dalam rumusan permasalahan ini diuraikan dalam pokok-pokok sbb:

1. Mengapa PT Indosat perlu Mengelola Motivasi Kinerja Para Karyawannya ?
2. Bagaimana Manajemen motivasi yang dilakukan PT. Indosat terhadap para karyawannya?
3. Program Motivasi apa saja yang dilakukan untuk mengelola kinerja karyawan PT. Indosat?
4. Mengapa PT. Indosat memilih Program Motivasi Tersebut?

C. Kajian Pustaka

Komunikasi adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang-lambang yang bermakna bagi kedua pihak, dalam situasi yang tertentu komunikasi menggunakan media tertentu untuk merubah sikap atau tingkah laku seorang atau sejumlah orang sehingga ada efek tertentu yang diharapkan (Effendy, 2000 : 13).

Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan

organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi (Wiryanto, 2005). Komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi kepentingan organisasi. Isinya berupa cara kerja di dalam organisasi, produktivitas, dan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan dalam organisasi. Misalnya: memo, kebijakan, pernyataan, jumpa pers, dan surat-surat resmi. Adapun komunikasi informal adalah komunikasi yang disetujui secara sosial. Orientasinya bukan pada organisasi, tetapi lebih kepada anggotanya secara individual.

Perusahaan Merupakan suatu sistem perserikatan formal dari dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu (hasibuan,2002;5). Agar tujuan tersebut tercapai, maka diperlukan suatu alat yang dapat mengkoordinasikan perilaku dan tujuan tersebut. Alat untuk mengaturnya adalah manajemen. Manajemen adalah proses kegiatan yang terdiri dari fungsi-fungsi manajemen untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya melalui organisasi. Manajemen merupakan alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan, manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan, pegawai, dan masyarakat.

Robbins dan Judge (2007) mendefinisikan motivasi sebagai proses yang menjelaskan intensitas, arah dan ketekunan usaha untuk mencapai suatu tujuan. Samsudin (2005) memberikan pengertian motivasi sebagai proses mempengaruhi atau mendorong dari luar terhadap seseorang atau kelompok kerja agar mereka mau melaksanakan sesuatu yang telah ditetapkan. Motivasi juga dapat diartikan sebagai dorongan (*driving force*) dimaksudkan sebagai desakan yang alami untuk memuaskan dan memperahankan kehidupan.

Mangkunegara (2005,61) menyatakan : “motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) karyawan dalam menghadapi situasi kerja di perusahaan (*situation*). Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Sikap mental karyawan yang pro dan positif terhadap situasi kerja itulah yang memperkuat motivasi kerjanya untuk mencapai kinerja maksimal”.

Ernest L. Mc Cormick mengemukakan bahwa motivasi kerja didefinisikan sebagai kondisi yang berpengaruh membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan kerja Hasibuan (2006) berpendapat bahwa motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala upayanya untuk mencapai kepuasan.

D. Metode dan Sasaran Penelitian

Menurut Bodgan dan Taylor (dalam Moleong, 2007) metode kualitatif didefinisikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata – kata tertulis atau lisan dari orang – orang dan perilaku yang dapat diamati. Menurut mereka , pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu atau organisasi kedalam variable atau hipotesis, tetapi perlu memandangnya sebagai bagian dari suatu kebutuhan. Kirk dan Miller (dalam Moleong, 2007) mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan pada manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang – orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya.

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian Studi Kasus

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan Studi kasus, Selama sekitar lima belas tahun lebih, tepatnya sejak tahun 1993, seiring dengan semakin populernya penelitian studi kasus, banyak pengertian penelitian studi kasus telah dikemukakan oleh para pakar tentang penelitian studi kasus (Creswell, 1998). Secara umum, pengertian-pengertian tersebut mengarah pada pernyataan bahwa, sesuai dengan namanya, penelitian studi kasus adalah penelitian yang menempatkan sesuatu atau obyek yang diteliti sebagai 'kasus'. Tetapi, pandangan tentang batasan obyek yang dapat disebut sebagai 'kasus' itu sendiri masih terus diperdebatkan hingga sekarang. Perdebatan ini menyebabkan perbedaan pengertian di antara para ahli tersebut.

Teknik pengambilan data dilakukan dengan beberapa cara, yaitu (1) Wawancara mendalam dengan *key informan* yaitu dengan tiga orang narasumber yaitu wiyit sebagai *Sales manager*, syarah sebagai koordinator data, dan ayu sebagai koordinator *sales force*. (2) Studi kepustakaan adalah segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang diteliti oleh penulis. (3) observasi lapangan, yaitu penulis mengamati aktivitas para manager dan koordinator dalam melakukan briefing mereka setiap pagi.

E. Temuan Penelitian

Berdasarkan hasil dari pembahasan penelitian dari fokus penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat temuan – temuan sebagai berikut.

1. Perlunya PT. Indosat Mengelola Motivasi Kinerja Para Karyawannya

PT. Indosat memandang bahwa motivasi merupakan sesuatu yang penting bagi para karyawannya. Pentingnya motivasi diantaranya untuk mengurangi dan menghilangkan kemalasan para karyawan. , Indosat berusaha cukup baik dalam mengatasi kemalasan dan kejenuhan karena padatnya pekerjaan bisa muncul dengan cepat. Apalagi jika ada beberapa karyawan yang merasa minder karena ketidakmampuannya akan tugas – tugas yang diberikan oleh perusahaan. Adanya perbedaan jenis kelamin, latar belakang pendidikan, dan status membuat PT Indosat harus merencanakan program motivasi untuk mendapatkan sarana yang tepat agar dapat memacu motivasi kerja dan menambah kemampuan para karyawan yang memiliki banyak perbedaan factor yang bisa menyebabkan perbedaan pola pikir dan karakteristik karyawan. PT. Indosat mengelola program dengan baik.

2. Manajemen motivasi yang dilakukan PT. Indosat terhadap para karyawan

PT. Indosat memage motivasi para karyawannya dengan membuat program – program motivasi untuk para karyawannya. Proses perencanaan, pelaksanaan, pengorganisasian, dan evaluasi pun dilakukan bersama – sama dengan melibatkan para karyawannya sendiri. Untuk kegiatan dari PT. Indosat sendiri, biasanya diadakan saat indosat memunculkan program – program terbaru. Dengan munculnya program baru, maka karyawan membutuhkan pengetahuan tentang program tersebut. Maka dibuatlah program motivasi untuk berupa pelatihan untuk mengarahkan para karyawannya agar lebih termotivasi dalam melakukan pekerjaannya. Sedangkan kegiatan yang melibatkan karyawan bisa dari rapat – rapat yang dilakukan di cabang – cabang dari PT. Indosat sendiri. Nantinya akan muncul bentuk – bentuk ajuan proposal untuk Indosat pusat.

Dimana nantinya proposal ini akan diperiksa, kegiatan seperti apa yang mereka inginkan. Biasanya berupa kegiatan khusus seperti acara buka bersama atau *event gathering* antara pihak manajemen perusahaan, karyawan, dan pihak mitra outlet PT. Indosat. Dalam hal ini, PT. Indosat melakukan dengan baik.

3. Program Motivasi yang dilakukan untuk mengelola kinerja karyawan PT. Indosat.

Program motivasi yang disajikan ada dua, yaitu program motivasi yang berupa kegiatan pelatihan dan kegiatan khusus. Pelatihan adalah suatu proses dimana orang-orang mencapai kemampuan tertentu untuk membantu mencapai tujuan organisasi. Tujuan yang diinginkan oleh PT. Indosat sendiri adalah, dengan adanya pelatihan ini nantinya akan membantu karyawan dalam mengenal dan memperoleh pengetahuan seputar, program kerja apa saja yang sedang dijalankan oleh PT. Indosat. Karyawan diharapkan dapat memberikan kontribusi yang baik dengan pengetahuan yang sudah terpenuhi. Selain dengan adanya program motivasi dengan kegiatan pelatihan, ada juga kegiatan khusus. Kegiatan khusus ini bertujuan untuk mensosialisasikan program kerja Indosat namun dengan tambahan unsur yang menyenangkan. Seperti misalnya kegiatan buka bersama dan *gathering* keluarga besar Indosat. Dalam kegiatan khusus manajemen PT. Indosat biasanya menambahkan momen penting didalamnya, misalnya saja saat buka bersama, diadakan acara perpisahan untuk karyawan yang *resign* atau mutasi ke cabang lain. Hal ini cukup berefek baik karena karyawan merasa diperdulikan oleh pihak manajemen PT. Indosat. Saat *gathering* PT. Indosat, biasanya diadakan permainan – permainan yang bisa menumbuhkan rasa kebersamaan, keakraban, dan kekeluargaan. Hal ini berjalan dengan baik dengan program seperti ini bisa menambah motivasi kepada semua karyawan secara bersamaan.

4. Alasan PT. Indosat memilih Program Motivasi Tersebut.

PT. Indosat menganggap bahwa program kegiatan pelatihan para karyawan penting untuk mereka karena mereka berharap nantinya karyawan akan memiliki pengetahuan, kemampuan, dan ketrampilan yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang mereka lakukan. Nantinya dengan pelatihan karyawan bisa lebih mengenal dan mendalami tentang seluk beluk pelaksanaan pekerjaan, mengetahui perkembangan perusahaan, sasaran apa saja yang akan dicapai perusahaan, perlunya kerjasama dalam melaksanakan pekerjaan, informasi yang disampaikan perusahaan, kesulitan apa saja yang sedang dihadapi perusahaan dan sebagainya. Sedangkan kegiatan khusus memiliki manfaat tersendiri untuk karyawan yaitu meningkatkan kemampuan mengenal diri dan orang lain, melatih ketahanan mental dan pengendalian diri, menumbuhkan empati, melahirkan semangat kompetisi yang sehat, meningkatkan jiwa kepemimpinan, mampu menganalisa kelemahan diri dan orang lain dan tidak menjadikan sebagai kendala untuk berhasil dan sebagainya. Dengan adanya kegiatan khusus ini juga, adanya perbedaan jenis kelamin, perbedaan latar belakang pendidikan, dan perbedaan status tidak begitu terasa. Karena kegiatan khusus seperti ini membuat para karyawan merasa lebih akrab satu sama lain. PT. Indosat mengelola kegiatan ini dengan baik.

F. Diskusi

Program – program yang dilakukan Indosat dalam mengelola motivasi kerja karyawannya berjalan cukup baik. dengan adanya program – program seperti pelatihan tiap – tiap karyawan dan adanya kegiatan – kegiatan khusus membuat motivasi kerja

karyawan cukup terorganisir. Adanya Pelatihan yang memaparkan seputar program dari indosat untuk pekerjaan para karyawan membuat karyawan memiliki pengetahuan lebih banyak dalam mengenal produk – produk mereka yang untuk dijual. Ada juga program motivasi kegiatan khusus untuk memunculkan kekompakan para karyawan. Dengan adanya program ini membuat para karyawan bisa lebih mengenal karakteristik satu sama lain.

Program – program motivasi ini sejatinya untuk merangkul para karyawan agar bisa lebih memahami tugas dalam pekerjaan para karyawan. Hal ini juga bisa lebih memunculkan kesempatan bagi para karyawan yang ingin mengaktualisasikan diri mereka untuk jabatan yang lebih tinggi. Sama halnya juga dengan kegiatan khusus yang dilakukan. Dengan adanya kegiatan khusus itu juga membuat hubungan antara perusahaan dan karyawan lebih harmonis dan bisa menciptakan suasana kerja yang nyaman.

G. Kesimpulan

1. Perlunya PT. Indosat Mengelola Motivasi Kinerja Para Karyawannya

PT. Indosat memandang bahwa motivasi merupakan sesuatu yang penting bagi para karyawannya. Pentingnya motivasi diantaranya untuk mengurangi dan menghilangkan kemalasan para karyawan. , Indosat berusaha cukup baik dalam mengatasi kemalasan dan kejenuhan karena padatnya pekerjaan bisa muncul dengan cepat.

2. Manajemen motivasi yang dilakukan PT. Indosat terhadap para karyawan.

PT. Indosat mengelola motivasi para karyawannya dengan membuat program – program motivasi untuk para karyawannya. Proses perencanaan, pelaksanaan, pengorganisasian, dan evaluasi pun dilakukan bersama – sama dengan melibatkan para karyawannya sendiri. Untuk kegiatan dari PT. Indosat sendiri, biasanya diadakan saat indosat memunculkan program – program terbaru. Dengan munculnya program baru, maka karyawan membutuhkan pengetahuan tentang program tersebut. Maka dibuatlah program motivasi untuk berupa pelatihan untuk mengarahkan para karyawannya agar lebih termotivasi dalam melakukan pekerjaannya.

3. Program Motivasi apa saja yang dilakukan untuk mengelola kinerja karyawan PT. Indosat.

Program motivasi yang disajikan ada dua, yaitu program motivasi yang berupa kegiatan pelatihan dan kegiatan khusus. Pelatihan adalah suatu proses dimana orang-orang mencapai kemampuan tertentu untuk membantu mencapai tujuan organisasi. Tujuan yang diinginkan oleh PT. Indosat sendiri adalah, dengan adanya pelatihan ini nantinya akan membantu karyawan dalam mengenal dan memperoleh pengetahuan seputar, program kerja apa saja yang sedang dijalankan oleh PT. Indosat.

4. Alasan PT. Indosat memilih Program Motivasi Tersebut.

PT. Indosat menganggap bahwa program kegiatan pelatihan para karyawan penting untuk mereka karena mereka berharap nantinya karyawan akan memiliki pengetahuan, kemampuan, dan ketrampilan yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang mereka lakukan. Sedangkan kegiatan khusus memiliki manfaat tersendiri untuk karyawan yaitu meningkatkan kemampuan mengenal diri dan orang lain, melatih ketahanan mental dan pengendalian diri,

menumbuhkan empati, melahirkan semangat kompetisi yang sehat, meningkatkan jiwa kepemimpinan, mampu menganalisa kelemahan diri dan orang lain dan tidak menjadikan sebagai kendala untuk berhasil dan sebagainya.

Daftar Pustaka

- Creswell, John W. (1998). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among the five traditions*. London: Sage Publications
- Effendy, Onong. 2000. *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung : PT.Rosdakarya
- Hasibuan , Malayu S.P. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. (2007) *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Penerbit PT Remaja Rosdakarya Offset, Bandung
- Robbins SP, dan Judge. 2007. *Perilaku Organisasi*, Salemba Empat, Jakarta.
- Sadili, Samsudin. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Penerbit Pustaka Setia
- Wiryanto. 2005. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Gramedia Wiasarana Indonesia