

## Studi Deskriptif Mengenai Motivasi Kerja Pramuniaga Toserba X Bandung

Descriptive Study of Salesperson's Work Motivation at Department Store X Bandung

<sup>1</sup>Sakinah, <sup>2</sup>Ali Mubarak

<sup>1,2</sup>Fakultas Psikologi, Universitas Islam Bandung, Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116  
e-mail: <sup>1</sup>innachaneman@gmail.com, <sup>2</sup>mubarakpsi@gmail.com

**Abstrak.** Department store X is a retail company which supply daily needs. Department X implementing service standards to satisfy their customer and the salespersons are competent salesperson. However, based on interview, customer feel indifferent service and responsiveness from the salespersons. Also the percentage of damaged goods and returned goods from department store X was higher than the other branch. According to the store manager, the salespersons often suspend their work, come late, and shirking their responsibilities on their work. The salespersons unmotivated at their work because the absence of reward for their performance, they are also do not have desire to work together, follow the rules and get a feedback. This is relates to the work motivation of salespersons. The purpose of this research is to describe the work motivation of salespersons department store X by the factor which encourage work motivation. This research used descriptive study method with 40 salespersons as subject. The measuring instrument used in this research based on two factor theory from Herzberg using aspect of hygiene factor and motivator factor. The result of the study showed 12 salespersons are at high hygiene factor and high motivator factor, which mean they have high motivaton, 13 salespersons are at high hygiene factor and low motivator factor, which mean they not yet motivate, 15 salespersons are at low hygiene factor and low motivator factor, which mean they not motivate.

**Keyword:** work motivation, two factor theory, hygiene factor, motivator factor

**Abstrak.** Toserba X merupakan perusahaan ritel yang menyediakan barang kebutuhan harian. Toserba X menerapkan standar pelayanan untuk memuaskan konsumennya dan pramuniaganya merupakan pramuniaga yang kompeten. Namun berdasarkan hasil interview, konsumen merasakan pelayanan yang acuh dan tidak cepat tanggap dari pramuniaga. Selain itu presentase barang rusak dan retur toserba X lebih tinggi daripada cabang lainnya. Menurut kepala toko pramuniaga kerap menunda pekerjaan, datang terlambat, dan becanda saat bekerja. Pramuniaga kurang terdorong dalam bekerja karena tidak ada reward, mereka juga tidak memiliki keinginan untuk bekerja sama, mengikuti aturan dan mendapatkan *feedback*. Hal ini berkaitan dengan motivasi kerja pramuniaga. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana gambaran motivasi kerja pramuniaga Toserba X berdasarkan faktor yang mendorong motivasi kerja. Metoda yang digunakan dalam penelitian ini adalah metoda deskriptif dengan subjek penelitian berjumlah 40 pramuniaga. Alat ukur yang digunakan berdasarkan teori motivasi kerja *two factor* dari Herzberg dengan menggunakan aspek faktor *hygiene* dan faktor motivator. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh sebanyak 12 orang berada pada faktor *hygiene* tinggi dan faktor motivator tinggi artinya memiliki motivasi tinggi, 13 orang berada pada faktor *hygiene* tinggi dan faktor motivator rendah artinya belum termotivasi dan 15 orang berada pada faktor *hygiene* rendah dan faktor motivator rendah artinya tidak termotivasi.

**Kata Kunci:** motivasi kerja, *two factor theory*, Faktor *Hygiene*, Faktor Motivator

### A. Pendahuluan

Toserba X merupakan salah satu toserba yang berkembang pesat di Bandung. Dalam menjalankan usahanya menawarkan konsep "*One Stop Shopping*" yang menawarkan tempat pilihan dengan produk yang beragam, harga murah, dan juga memberikan pelayanan terbaik sehingga melebihi harapan pelanggan. Karyawan yang bekerja pada toserba X merupakan karyawan yang kompeten karena telah melalui proses rekrutmen dan telah melakukan *training* selama 3 bulan, dimana pada masa *training* ini standar pelayanan sangat ditekankan. Namun ternyata berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen, didapatkan keluhan-keluhan mengenai pelayanan yang

diberikan oleh pramuniaga. Keluhan-keluhan yang diberikan yaitu mengenai pramuniaga yang dalam memberikan pelayanan seringkali tidak ramah dan cenderung acuh tak acuh, seperti ketika melayani tidak tersenyum, memberikan jawaban singkat dan juga melayani sambil mengobrol. Selain itu juga pramuniaga tidak menawarkan bantuan kepada konsumen dan mengacuhkan konsumen dengan tetap mengobrol dengan rekannya ketika konsumen terlihat membutuhkan bantuan. Pramuniaga juga seringkali tidak ada di areanya, sehingga ketika konsumen membutuhkan informasi mengenai produk harus lama menunggu. Tidak hanya berkaitan dengan pelayan, berdasarkan data dari kantor pusat sendiri toserba X merupakan cabang yang melakukan retur barang dan memiliki presentase barang rusak yang lebih tinggi dibandingkan dengan cabang lainnya. Berdasarkan wawancara dengan pihak kepala toko didapatkan bahwa, dalam bekerja pramuniaga seringkali menunda-nunda pekerjaan dan cenderung asal-asalan dalam bekerja. Beberapa pramuniaga yang mengalami kesulitan ketika melayani konsumen, seringkali mengalihkan kepada rekan lainnya ataupun kepala bagian. Selain itu, pramuniaga juga seringkali terlambat datang bekerja dan terlambat kembali setelah jam istirahat. Pada saat jam kerja pun, pramuniaga seringkali mengobrol dan bercanda ketika mereka sedang merapikan ataupun mengecek produk atau bahkan ketika sedang melayani konsumen. Berdasarkan wawancara dengan pramuniaga, didapatkan bahwa dalam bekerja mereka merasa tidak terdorong karena tidak ada penghargaan yang diberikan untuk pramuniaga yang berprestasi, mereka juga menyatakan bahwa dari hasil kerjanya lebih sering mendapatkan *feedback* yang negatif dari hasil kerjanya, sehingga mereka seringkali menghindari *feedback* dari atasan. Hal ini membuat mereka menolak untuk mengeluarkan kemampuan mereka dalam melayani konsumen maupun menyelesaikan tugasnya. Pramuniaga juga menyatakan tidak atasan seringkali memberikan perlakuan yang berbeda kepada pramuniaga yang memiliki kedekatan, sehingga mereka menghindari atasan mereka. Hal ini juga menimbulkan *gap* diantara pramuniaga sehingga pramuniaga tidak mau bekerja sama dengan rekan lainnya.

Tujuan dari penelitian ini adalah memperoleh data empiris mengenai gambaran motivasi kerja pramuniaga toserba X berdasarkan faktor-faktor yang memotivasi pramuniaga sebagai upaya meningkatkan performa kerja pramuniaga.

## **B. Landasan Teori**

Teori motivasi kerja Herzberg merupakan salah satu teori motivasi kerja berdasarkan pendekatan *content theories*. *Content theories* menjelaskan apakah yang memotivasi seseorang dalam bekerja. *Content theories* memperhatikan tujuan yang diusahakan seseorang untuk mendapatkan sesuatu sehingga ia terpuaskan. Konsep teori dua-faktor Herzberg ini berawal dari kekurangan yang dirasakan individu akan menimbulkan keinginan dalam diri individu tersebut, jika keinginannya semakin kuat maka dorongan untuk mengarahkan perilakunya pun semakin kuat sehingga motivasi individu tersebut menjadi semakin tinggi. Frederick Herzberg mengemukakan teori motivasi berdasar teori dua faktor yaitu faktor *hygiene* dan motivator. Faktor *hygiene* terdiri dari gaji (*salary*), kondisi kerja (*working condition*), kebijakan dan administrasi perusahaan (*company policies & administration*), hubungan antarpribadi/kerja (*interpersonal relations*), teknik pengawasan (*supervision*), keamanan kerja (*job security*). Sementara faktor motivator terdiri dari pencapaian prestasi yang tinggi (*achievement*), pengakuan (*recognition*), tanggung jawab (*responsibility*), pekerjaan itu sendiri (*work it self*), kesempatan untuk maju dan berkembang (*growth and advancement*).

Faktor-faktor yang termasuk ke dalam kelompok faktor motivator cenderung merupakan faktor yang menimbulkan motivasi kerja yang lebih bercorak proaktif, sedangkan faktor yang termasuk ke dalam faktor *hygiene* cenderung menghasilkan motivasi kerja yang reaktif. Terdapat empat situasi berdasarkan kombinasi faktor *hygiene* dan faktor motivator. Situasi pertama yaitu faktor *hygiene* tinggi dan faktor motivator tinggi, merupakan situasi ideal, dimana karyawan sangat termotivasi dan tidak memiliki komplain. Mereka akan bekerja dengan sebaik mungkin dan perilaku kerja terbaiknya. Situasi kedua yaitu faktor *hygiene* tinggi dan faktor motivator rendah, karyawan tidak memiliki komplain tetapi tidak termotivasi, mereka menganggap pekerjaan sebagai gaji semata, mereka tidak akan menampilkan perilaku kerja yang lebih dari normal karena motivatornya tidak terpenuhi. Situasi ketiga yaitu faktor *hygiene* rendah dan faktor motivator tinggi, karyawan termotivasi tetapi memiliki banyak komplain. Situasi ini dimana pekerjaan menyenangkan dan menantang tetapi gaji dan keadaan pekerjaan tidak. Situasi keempat yaitu faktor *hygiene* rendah dan faktor motivator rendah, merupakan situasi paling buruk dimana karyawan tidak termotivasi dan memiliki banyak komplain. Mereka akan bekerja kurang maksimal dan menampilkan perilaku kerja kurang baik.

### C. Hasil Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan studi populasi yang dilakukan kepada 40 orang pramuniaga toserba X Bandung. Berikut adalah hasil dari penelitian mengenai motivasi kerja pramuniaga toserba X Bandung.

**Tabel 1.** skor seluruh aspek faktor *hygiene*

Aspek <i>Hugiene</i>	Tinggi	%	Rendah	%	Jumlah
<b>Gaji</b>	40	100%	0	0%	40
<b>Kondisi kerja</b>	28	70%	12	30%	40
<b>Kebijakan dan administrasi perusahaan</b>	9	22,5%	31	77,5%	40
<b>Hubungan antarpribadi</b>	37	92,5%	3	7,5%	40
<b>Teknik pengawasan</b>	8	20%	32	80%	40
<b>Keamanan kerja</b>	29	72,5%	11	27,5%	40

Aspek faktor *hygiene* dengan kategori paling rendah adalah terdapat pada aspek teknik pengawasan dan aspek kebijakan dan administasi perusahaan.

**Tabel 2.** skor seluruh aspek faktor motivator

Aspek Motivator	Tinggi	%	Rendah	%	Jumlah
<b>Prestasi</b>	13	32,5%	27	67,5%	40
<b>Pengakuan</b>	7	17,5%	33	82,5%	40
<b>Pekerjaan itu sendiri</b>	14	35%	26	65%	40
<b>Tanggung Jawab</b>	12	30%	28	70%	40
<b>Kesempatan untuk maju dan berkembang</b>	11	27,5%	29	72,5%	40

Aspek faktor motivator dengan kategori paling rendah hampir semua berada dalam kategori rendah, namun yang termasuk paling rendah adalah aspek pengakuan.

**Tabel 3.** tabulasi silang faktor *hygiene* dan faktor motivator

Faktor <i>Hygiene</i>	Faktor Motivator		Jumlah
	Tinggi	Rendah	
<b>Tinggi</b>	12	13	25
<b>Rendah</b>	-	15	15
<b>Jumlah</b>	12	28	40

Berdasarkan hasil pengolahan data, didapatkan sebanyak 12 orang berada pada faktor *hygiene* tinggi dan faktor motivator tinggi, yang artinya mereka dalam situasi yang ideal dan sudah termotivasi, dalam bekerja pramuniaga dengan kondisi seperti ini, mereka akan mengeluarkan kemampuan mereka dan menampilkan performa kerja yang tinggi. Mereka juga menggunakan kemampuannya untuk dapat berunjuk kerja tinggi, menggunakan kreativitas dan inovasinya, bekerja dengan tingkat otonomi yang tinggi dan tidak perlu diawasi dengan ketat. Sebanyak 13 orang berada pada faktor *hygiene* tinggi dan faktor motivator rendah, yang artinya mereka berada dalam kondisi belum termotivasi, dalam bekerja mereka akan tampil bekerja secara normal, pramuniaga pada kelompok ini memandang pekerjaan sebagai gaji. Mereka akan bekerja secara normal namun tidak akan menampilkan perilaku kerja yang lebih maksimal karena faktor motivatornya rendah. Kinerjanya hanya akan terarah kepada perolehan yang mereka inginkan dari perusahaan. Mereka mau bekerja jika didorong atau dipaksa untuk bekerja. Sebanyak 15 orang berada pada faktor *hygiene* rendah dan faktor motivator rendah, yang artinya mereka dalam kondisi tidak termotivasi. Dalam bekerja mereka akan menampilkan perilaku kerja yang kurang baik dan akan bekerja kurang maksimal bahkan jauh dibawah normal.

#### D. Simpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan, maka dapat ditarik simpulan yaitu: (1) Terdapat 12 orang yang berada pada kategori faktor *hygiene* tinggi dan faktor motivator tinggi, yang artinya 12 orang pramuniaga ini termotivasi dalam bekerja. (2) Terdapat 13 orang yang berada pada kategori faktor *hygiene* tinggi dan faktor motivator rendah, yang artinya 13 orang pramuniaga ini masih dalam keadaan belum termotivasi (3) Terdapat 15 orang yang berada pada kategori faktor *hygiene* rendah dan faktor motivator rendah, yang artinya 15 orang pramuniaga ini sudah berada dalam kondisi termotivasi dalam bekerja. (4) Aspek pada faktor *hygiene* yang paling tinggi dalam mendorong pramuniaga untuk bekerja adalah gaji dan yang paling rendah adalah teknik pengawasan dan kebijakan dan administrasi perusahaan. (5) Aspek pada faktor motivator yang paling tinggi dalam mendorong pramuniaga untuk bekerja adalah pekerjaan itu sendiri dan yang paling rendah adalah pengakuan.

#### E. Saran

Berdasarkan dari hasil simpulan yang telah disebutkan maka akan dikemukakan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan, yaitu: (1) Memberikan dorongan kepada pramuniaga dengan memberikan pengawasan yang adil dan memberikan perhatian kepada pramuniaga seperti memberikan pengakuan, pujian atau *feedback* yangimbang antara yang positif dan yang negatif dari hasil kerja pramuniaga. (2) Perusahaan dapat mengadakan sistem penghargaan kepada pramuniaga yang berprestasi, seperti adanya penghargaan bulanan kepada pramuniaga yang berprestasi, agar pramuniaga termotivasi dengan adanya perbandingan kerja yang dilakukan dengan pramuniaga lain apabila hasil kerja pramuniaga lain lebih baik dari hasil kerja dirinya sendiri. (3) Dapat mengkaji ulang kebijakan dan aturan yang ada, dengan cara memberikan pilihan mengganti jadwal pramuniaga yang absen bekerja (4) Memberikan tanggung jawab penuh kepada pramuniaga, agar pramuniaga merasa pelayanan yang diberikan kepada karena merupakan tanggung jawabnya. (5) Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik melakukan penelitian mengenai variabel motivasi kerja, agar mengkaji teori motivasi kerja lain yang kemungkinan dapat mengkaji lebih dalam mengenai faktor yang memotivasi individu.

#### Daftar Pustaka

- Aamodt, Michael G. 2004. *Industrial/ Organizational Psychology* 4<sup>th</sup> Edition. Thomson Wadsworth.
- Arikunto, Suharsimi, 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Azwar, Saifuddin. 1997. *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya Edisi Kedua*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Davis, John W. & Keith Davis.1985. *Perilaku Dalam Organisasi eds.7*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Donnelly, Gibson, Ivanevich, 1994, *Organisasi, Struktur, Proses*. Alih Bahasa Agus Darma. Jilid dua. Jakarta: Erlangga
- Hyun, Sungmin. 2009. *Re-examination of Herzberg's Two Factor Theory Motivation in The Korean Army Foodservice Operation*, Graduate Theses and Dissertation. Ames, Iowa:Iowa State University
- Luthans, Fred. 1995. *Organizational Behavior seventh edition*. Singapore: Penerbit: Mc-

Graw-Hill inc.

Milton, Charles. 1981. *Human Behavior In Organizations: Three Levels of Behavior*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall

Munandar, A.S (2001) *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: UI-Press

Noor, Drs. Hasanuddin, M.Sc. 2009. *Psikometri: Aplikasi dalam Penyusunan Instrumen Pengukuran Perilaku*. Fakultas Psikologi Unisba, Bandung

Steers, Richard M., Lyman W. Porter. 1979. *Motivation and Work Behavior*. Tokyo: Mc Graw Hill Ltd.

Robbins & Judge. 2001. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat

Wexley, K.N & Yukl, G.A., 1977, *Organizational Behavior and Personnel Psychology*. Illinois: Richard D. Irwin Home Wood.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Penerbit Alfabeta

<http://ciputrauceo.net/blog/2016/1/7/tips-untuk-pramuniaga-profesional> Diakses pada 30 November 2016 pukul 23.48