

**ANALISIS MOTIVASI KERJA KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN MUTU  
PELAYANAN PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO)  
Tbk. UNIT ALALAK**

**Devie Nofita Sari<sup>1\*</sup>, Farida Yulianti<sup>2</sup>, Hairul<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad  
Arsyad Al Banjari, NPM 17310772

<sup>2</sup>Program Studi Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad  
Arsyad Al Banjari, NIDN 1121076901

<sup>3</sup>Program Studi Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad  
Arsyad Al Banjari, NIDN 1125096201

\*email: devienofita123@gmail.com

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk unit Alalak dengan tujuan untuk mengetahui tingkat motivasi karyawan bagian frontliner, dan pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk unit Alalak. Penelitian ini menggunakan jenis data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari pimpinan, staf yang terkait dan karyawan melalui wawancara, pengumpulan data perusahaan dan kajian pustaka. Pemberian motivasi kerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk unit Alalak sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian pemberian motivasi kerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk unit Alalak sangat di perlu ditingkatkan, sehingga dapat memotivasi karyawan untuk lebih giat bekerja agar dapat memaksimalkan kepuasan nasabah. Dengan adanya motivasi kerja yang di berikan kepada karyawan, dapat menjadi acuan dan semangat lebih bagi karyawan dalam menjalankan tugasnya, pemberian motivasi dapat membuat karyawan lebih mengetahui kelemahan-keunggulan yang dihadapi di dalam pekerjaannya. Apabila hasil pemberian motivasi kerja karyawan dianggap positif dan baik oleh manajemen, maka hasil tersebut akan dijadikan sebagai langkah langkah peningkatan mutu pelayanan dan selanjutnya demi pencapaian tujuan karir yang diinginkan karyawan dalam proses pencapaian tujuan perusahaan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pemberian motivasi kerja karyawan yang dilaksanakan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk unit Alalak sangat berpengaruh terhadap memaksimalkan potensi dan semangat kerja karyawan.

Kata kunci: Analisis, Motivasi, Mutu Pelayanan, Karyawan.

---

**ABSTRACT**

*This research was conducted at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Alalak unit with the aim to determine the level of motivation of frontliner employees, and the effect of motivation on employee performance at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Alalak unit. This study uses primary data types, namely data obtained directly from leaders, related staff and employees through interviews, company data collection and literature review. Provision of work motivation for employees of PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Alalak unit is very influential on employee performance. Thus the work motivation of employees of PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Alalak unit really needs to be improved, so that it can motivate employees to work harder to maximize customer satisfaction. With the work motivation given to employees, it can become a reference and more enthusiasm for employees in carrying out their duties, providing motivation can make employees more aware of the weaknesses faced in their work. If the results of employee motivation are considered positive and good by management, the results will be used as steps to improve service quality and subsequently to achieve career goals desired by employees in the process of achieving company goals. Thus it can be said that providing employee work motivation carried out by PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Alalak unit is very influential on maximizing the potential and employee morale.*

*Keywords: Analysis, Motivation, Service Quality, Employees.*

## PENDAHULUAN

Keberadaan sumber daya manusia dalam suatu organisasi bisnis maupun organisasi public merupakan faktor yang sangat penting, bahkan dalam organisasi yang berskala besar, keberadaan sumber daya manusia dipandang sebagai unsur yang sangat menentukan dalam proses pengembangan organisasi tersebut. Perkembangan organisasi akan terwujud apabila didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas.

Menurut Syamsuddinnor (2014), sumber daya manusia merupakan salah satu modal utama dalam suatu organisasi, dimana dapat memberikan kontribusi yang tidak ternilai dalam strategi pencapaian tujuan organisasi. Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam suatu organisasi atau perusahaan. Agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik, perusahaan harus memiliki karyawan yang berpengetahuan dan berketerampilan tinggi serta usaha untuk mengelola perusahaan seoptimal mungkin agar kinerja karyawan meningkat.

Perkembangan dunia bisnis yang cenderung maju pesat dewasa ini khususnya di sektor jasa mendorong organisasi atau perusahaan untuk mengoptimalkan semua sumber daya yang dimilikinya dalam menghadapi persaingan yang sangat ketat. Suatu perusahaan harus mempersiapkan strategi yang baik agar dapat mempertahankan posisi ditengah kompetisi tersebut dengan melalui visi misi yang jelas dan sumber daya manusia yang bekerja lebih produktif dengan kata lain dapat menghasilkan yang lebih, efektif yaitu sesuai dengan target yang diinginkan, dan efisien dalam meminimalisir kerugian sumber daya. Tingginya tingkat persaingan yang dihadapi oleh perusahaan telah memberikan tekanan yang besar terhadap perusahaan tersebut untuk melakukan perubahan-perubahan dalam manajemen. Pertumbuhan dan kelangsungan hidup suatu perusahaan bukan hanya ditentukan dari keberhasilan dalam mengelola finansial, market serta produknya, akan tetapi juga ditentukan dari keberhasilannya mengelola sumber daya manusianya. Keberhasilan membangun sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional serta

meningkatkan kinerja dan semangat kerja karyawan tidak terlepas dari peranan pimpinan perusahaan. Untuk itu di butuhkan motivasi atau pemberian semangat kepada karyawan agar tetap bekerja optimal melalui pendekatan dan perhatian terhadap keinginan dan kebutuhan karyawan. Motivasi mempunyai peranan yang penting bagi seorang penanggung jawab dalam suatu perusahaan untuk menggerakkan segala daya dan batas kemampuan manusia dan fasilitas lainnya. Motivasi mempersoalkan bagaimana cara mendorong gairah kerja bawahan, agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilan untuk mewujudkan tujuan perusahaan tersebut.

Susanty (2012) dan Erza (2011) menyebutkan motivasi kerja berpengaruh positif terhadap disiplin kerja, gaya kepemimpinan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja. Motivasi kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap suatu organisasi dalam perusahaan, seperti yang telah diungkapkan oleh Hasibuan (2011), bahwa motivasi dapat meningkatkan produktivitas, kedisiplinan dan dapat mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya

Bank merupakan salah satu penggerak perekonomian yang memiliki peranan penting dalam perkembangan ekonomi bangsa. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Alalak adalah perusahaan yang bergerak dalam jasa keuangan. Kepemimpinan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Alalak suatu yang sangat mendasar bagi perusahaan, karena output perusahaan adalah jasa pelayanan yang melayani nasabah yang tentu saja sangat bergantung pada peran sumber daya manusianya. seorang pimpinan sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawannya, seorang pemimpin seharusnya dapat memahami dan menerapkan beberapa motivasi kerja yang baik dan efektif dalam memajemen dan menghadapi karyawannya agar kinerja dan semangat kerja karyawan dapat terbangun, sehingga membuat karyawan merasa nyaman dan senang yang akhirnya akan menimbulkan semangat dalam bekerja karena karyawan yang tidak berkualitas

sangat mempengaruhi tingkat kepuasan yang diterima oleh nasabah.

Karyawan merupakan mitra bagi pimpinan dan aset bagi perusahaan. Karyawan yang memiliki semangat dalam bekerja akan sangat berpengaruh pada produktivitas perusahaan, dan dalam perusahaan perbankan karyawan adalah unsur utama dalam memberikan pelayanan terdepan kepada masyarakat atau nasabah, sehingga hal ini akan mempengaruhi eksistensi perusahaan di masa yang akan datang karena tanpa adanya nasabah suatu perusahaan perbankan akan mati atau bangkrut.

## **METODE**

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian mengenai Analisis Motivasi Kerja Karyawan dalam peningkatan mutu pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Alalak menggunakan metode penelitian yang bersifat kualitatif. Bentuk penelitian kualitatif yaitu penelitian yang pengumpulan, penyajian, penganalisaan data dimana hal tersebut dapat memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai objek yang diteliti dan menarik kesimpulan berdasarkan penelitian yang dilakukan.

### **2. Sumber Data**

Sumber data menurut Arikunto (2005:88) adalah benda, hal atau orang tempat meneliti, membaca, mengamati, dan bertanya tentang data. Berdasarkan pengertian tersebut dapat dimengerti bahwa yang dimaksud dengan sumber data adalah dari mana peneliti mendapatkan dan menggali informasi yang diperlukan dalam penelitian.

Sumber data dalam penelitian ini adalah:

#### **1). Data Primer**

Data primer adalah data yang didapatkan oleh peneliti langsung dari objeknya melalui wawancara dan observasi

#### **2). Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan dan disusun oleh orang lain berupa penelitian sejenis, dan data dari internet yang bisa digunakan oleh peneliti sebagai referensi.

### **3. Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiono (2008:62), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling penting dalam penelitian, tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data dalam usaha pengumpulan data serta keterangan yang diperlukan.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara:

#### **1). Observasi**

Observasi dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan langsung untuk mendapatkan data maupun informasi yang berhubungan dengan analisis motivasi kerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Alalak.

#### **2). Wawancara**

Dalam penelitian ini wawancara dilakukan dengan beberapa orang karyawan frontliner di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Alalak secara bertahap untuk memperoleh keterangan yang jelas dan dapat memberikan informasi tambahan. Media pendukung yang akan digunakan peneliti adalah buku catatan.

#### **3). Dokumentasi**

Pengumpulan data dan pencarian informasi yang dilakukan dengan menelaah buku-buku yang terdapat di perpustakaan, dokumen-dokumen, bulletin, dan internet, dan sumber-sumber lain yang berkaitan dengan penulisan ini.

### **4. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan peneliti dalam tugas akhir ini adalah teknik data Kualitatif. Analisis kualitatif yaitu metode analisis yang digunakan

dengan cara menjelaskan beberapa argumentasi yang berkaitan langsung dengan permasalahan. Dalam hal ini, penulis menggunakan beberapa teori atau konsep tentang motivasi dan produktivitas kerja karyawan serta hubungan antar keduanya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Data Hasil Penelitian**

Objek penelitian dalam penyusunan laporan ini adalah sebuah perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang perbankan yang melayani penghimpunan dana baik berupa penerimaan setoran tunai, kiriman uang, giro, deposito dan tabungan. Penulis memfokuskan pada analisis motivasi kerja karyawan dalam meningkatkan mutu pelayanan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Alalak.

Data hasil penelitian diperoleh dari teknik wawancara. Wawancara dilakukan terhadap tiga orang informan yang dianggap representatif terhadap obyek masalah dalam penelitian. Berikut ini merupakan data dari tiga informan dalam penelitian ini.

1. Ernawati, berprofesi sebagai *teller*.
2. Dessy Amin, berprofesi sebagai *Costumer Service*
3. Arif, berprofesi sebagai Satpam

Data yang diperoleh dari wawancara berupa jawaban informan atas pertanyaan yang diajukan oleh penelitian melalui panduan wawancara yang dilakukan secara tatap muka langsung dengan informan, yang kemudian data jawaban tersebut disajikan dalam bentuk kutipan hasil wawancara. Kutipan hasil wawancara tersebut memaparkan jawaban responden yang beragam mengenai faktor-faktor yang memotivasi kerja karyawan frontliner guna menjawab rumusan masalah terbukti atau tidak. Kutipan hasil wawancara dari informan penelitian tersebut secara lebih rinci diuraikan serta dijelaskan dalam sub bab hasil penelitian berikut ini.

### **Hasil Penelitian**

Pada bab ini akan diuraikan hasil dan pembahasan berupa kutipan wawancara yang menjelaskan jawaban informan mengenai faktor-faktor yang memotivasi para karyawan. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi pada karyawan tersebut termasuk dalam teori Maslow seperti yang di kutip oleh Hasibuan (2006:152), yang menyatakan bahwa *Maslow's Need Hierarchy Theory* atau Teori Hierarki Kebutuhan adalah mengikuti teori jamak yakni seseorang berperilaku dan bekerja karena adanya dorongan untuk memenuhi bermacam-macam kebutuhan. Maslow berpendapat, kebutuhan yang diinginkan seseorang itu berjenjang. Artinya, jika kebutuhan yang pertama telah terpenuhi, kebutuhan tingkat kedua akan muncul menjadi yang utama. Selanjutnya jika kebutuhan tingkat kedua telah terpenuhi, muncul kebutuhan tingkat ketiga dan seterusnya sampai tingkat kebutuhan yang kelima.

#### **1. Dasar Teori Hierarki Kebutuhan**

Berikut ini adalah dasar teori hierarki kebutuhan yakni sebagai berikut:

- 1). Manusia adalah makhluk sosial yang berkeinginan selalu menginginkan lebih banyak lagi dan akan berhenti jika akhir hayatnya tiba.
- 2). Suatu kebutuhan yang telah dipuaskan tidak menjadi alat motivator bagi pelakunya, hanya kebutuhan yang belum terpenuhi yang akan menjadi motivator.
- 3). Kebutuhan manusia tersusun dalam suatu jenjang/hierarki.

#### **2. Hierarki atau Jenjang Kebutuhan Manusia**

##### **1). Kebutuhan fisik dan biologis (*Physiological Needs*)**

Bagian ini terdiri dari kebutuhan akan sandang, pangan, papan, kesehatan dan lain-lain. Kebutuhan-kebutuhan fisiologis adalah potensi paling dasar dan besar bagi semua pemenuhan kebutuhan di atasnya.

##### **2). Kebutuhan keselamatan dan keamanan (*Safety and Security Needs*)**

Bagian ini terdiri dari kebutuhan perlindungan dari bahaya, ancaman dan sebagainya.

**3). Kebutuhan Sosial (*Affiliation or Acceptance Needs or Belongingness*)**

Bagian ini terdiri dari kebutuhan akan cinta kasih, kepuasan dalam menjalin hubungan dengan orang lain dan kelompok dan rasa kekeluargaan.

**4). Kebutuhan akan penghargaan atau prestise (*Esteem or Status Needs*)**

Bagian ini terdiri dari kebutuhan kehormatan diri dan berpartisipasi.

**5). Aktualisasi Diri (*Self Actualization*)**

Bagian ini terdiri dari penyelesaian pekerjaan secara kreativitas dan mengembangkan diri. Pada tahap ini, seseorang mengembangkan semaksimal mungkin segala potensi yang dimilikinya. Kebutuhan aktualisasi diri adalah kebutuhan yang tidak melibatkan keseimbangan, tetapi melibatkan keinginan yang terus menerus untuk memenuhi potensi.

Kelima faktor tersebut dalam penelitian ini digolongkan kedalam dua metode yang lebih luas. Menurut Malayu S. P Hasibuan (2006: 149), ada dua metode motivasi, yaitu: yaitu motivasi langsung dan tidak langsung. Berikut penjelasan secara rinci dua faktor tersebut.

**1). Motivasi Langsung (*Direct motivation*)**

Motivasi Langsung (*Direct motivation*), adalah motivasi (materiil dan nonmateriil) yang diberikan secara langsung kepada individu karyawan untuk memenuhi kebutuhanserta kepuasannya. Jadi sifatnya khusus seperti pujian, penghargaan, tunjangan hari raya, bonus, dan bintang jasa.

**2). Motivasi Tidak Langsung (*Indirect motivation*)**

Motivasi Tidak Langsung (*Indirect motivation*) adalah motivasi yang diberikan hanya merupakan fasilitas-fasilitas yang mendukung serta menunjang gairah kerja atau kelancaran tugas sehingga para karyawan betah dan semangat dalam melakukan pekerjaan.

**Penerapan Teori Motivasi pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) tbk. Unit Alalak**

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) tbk. Unit Alalak menggunakan teori motivasi Maslow. Berikut ini penerapannya:

**1. Kebutuhan Fisiologis (*Physiological Need*)**

Kebutuhan fisiologis merupakan kebutuhan utama dan pertama yang termasuk dalam kebutuhan fisiologis adalah makanan, pakaian, tempat tinggal. Kebutuhan fisiologis merupakan kebutuhan yang sangat primer dan mutlak harus di penuhi untuk memelihara homeostatis biologis dan kelangsungan hidup bagi setiap manusia. Kebutuhan ini dapat mengakibatkan sakit bahkan sampai mati jika tidak terpenuhi. Oleh karena itu kebutuhan fisiologis berada di urutan pertama atau teratas oleh Abraham maslow. Jika dikaitkan dengan motivasi kerja, setiap manusia tak lepas dari kebutuhan dasar, karena kebutuhan dasar sangat mempengaruhi kelangsungan hidup. Jika kebutuhan fisiologis tidak terpenuhi maka akan sulit memenuhi kebutuhan lainnya.

Kutipan hasil wawancara dengan Ernawati tentang kebutuhan fisiologis diperoleh jawaban yaitu:

“Sudah terpenuhi”

“Kalau uang makan sudah termasuk dalam gaji, seragam ada diberikan setahun sekali”

“Iya berharap semua karyawan bisa sejahtera dengan gaji yang diberikan

*bisa memenuhi kebutuhan hidup. Sarannya meningkatkan kualitas dan profesionalisme serta meningkatkan mutu dan layanan”*

Kutipan hasil wawancara dengan Dessy Amin tentang kebutuhan fisiologis diperoleh jawaban yaitu:

*“Sudah”*

*“Kalau rumah tidak ada, ada uang makan sudah termasuk dalam gaji, seragam ada diberikan setahun sekali”*

*“Mengenai gaji sudah lebih dari cukup, tetapi jika ada bonus lebih baik lagi, bonus harus disesuaikan dengan posisinya”*

Kutipan hasil wawancara dengan Arif tentang kebutuhan fisiologis diperoleh jawaban yaitu:

*“Sudah”*

*“Kalau biaya makan pasti ada tapi masuk dalam gaji, kalau seragam ada, kalau rumah ada seperti renovasi rumah dan yang membangun rumah bagi yang perlu, itu tidak ada”*

*“Bisa mencukupi kebutuhan hidup, harapannya semoga gaji yang di dapat dari BRI barokah”*

Kutipan jawaban dari seluruh informan diatas memperlihatkan bahwa kebutuhan fisiologis berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan. Dengan kata lain jika kebutuhan fisiologi terpenuhi maka para karyawan akan merasa sejahtera di pekerjaan mereka. Dalam penerapannya PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Alalak memberikan gaji yang cukup untuk memenuhi kebutuhan, hanya saja berbeda dengan perusahaan lain yang ada bonus akhir tahun pada setiap karyawannya.

## **2. Kebutuhan Rasa Aman dan Nyaman (Safeti Needs)**

Pada hierarki piramida Maslow satu tingkat lebih tinggi dari kebutuhan fisiologis adalah kebutuhan akan rasa aman dan nyaman. Kebutuhan ini meliputi rasa aman dari ancaman, tindak kriminal, perang, terorisme, penyakit, ketakutan, kecemasan, kerusakan, bencana alam, dan lainnya. Pemenuhan akan kebutuhan ini memungkinkan setiap individu untuk menjalankan aktivitasnya dengan baik. Sayangnya, kebutuhan rasa aman dan nyaman ini tak selalu bisa dipenuhi secara total. Meski telah dilakukan antisipasi, namun tetap saja ada ancaman-ancaman yang tidak bisa dihindarkan seperti bencana alam dan perilaku tidak menyenangkan dari individu lain.

Kutipan hasil wawancara dengan Ernawati tentang kebutuhan rasa aman dan nyaman diperoleh jawaban yaitu:

*“Ada beberapa fasilitas kendaraan tapi khusus kepala unit dan mantri, untuk para karyawan frontliner tidak memerlukan fasilitas kendaraan karena kerjanya dalam ruangan saja.”*

*“BPJS dan dana pensiun”*

*“Semua bisa menggunakan fasilitas kendaraan dan kantor serta semoga asuransi yang diberikan bisa mengcover diri dan keluarga. Berharap ada uang transportasi agar lebih menunjang pekerjaan di luar kantor”*

Kutipan hasil wawancara dengan Dessy Amin tentang kebutuhan rasa aman dan nyaman diperoleh jawaban yaitu:

*“Kenyamanan sudah cukup”*

*“BPJS ditanggung oleh pribadi dan dana pensiun di tanggung oleh kantor”*

*“Ada fasilitas lebih kepada karyawan yang menjalankan tugas kelua kantor, bukan hanya marketing saja”*

Kutipan hasil wawancara dengan Arif tentang kebutuhan aman dan nyaman diperoleh jawaban yaitu:

*“Saya sangat nyaman”*

*“BPJS dan dana pensiun”*

*“Berharap lebih baik lagi”*

Kutipan jawaban dari seluruh informan diatas memperlihatkan bahwa kebutuhan aman dan nyaman berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan. Dengan kata lain jika kebutuhan aman dan nyaman itu mencakup dalam perjalanan hingga di tempat kerja, peningkatan fasilitas untuk karyawan sangat penting demi kenyamanan karyawan, dan agar dapat lebih efektif dan cepat dalam menyelesaikan pekerjaan. Dalam penerapannya PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Alalak hanya memberikan fasilitas kendaraan kepada marketing dan kepala unit saja. Fasilitas komputer juga harus lebih ditingkatkan oleh perusahaan, karena hanya unit jadi fasilitas komputer di back office untuk update terbatas harus bergantian, kalau bisa harus ada komputer lebih agar penyelesaian pekerjaan lebih cepat.

### 3. Kebutuhan Sosial (*Social Needs*)

Kebutuhan sosial adalah kebutuhan untuk bersosialisasi, diterima dan dihargai di lingkungan perusahaan. Manusia memiliki kebutuhan untuk dihormati oleh orang lain, dipercaya oleh orang lain, dan stabil diri. Ketika kebutuhan ini sudah dicapai maka tingkat percaya diri seseorang tersebut juga akan meningkat dan memiliki harga diri yang tinggi. Hal ini akan berpengaruh terhadap peran sosial dan aktivitasnya dalam interaksi sosial. Apabila kebutuhan esteem ini tidak bisa dicapai, maka orang menjadi depresi, tidak percaya diri, harga diri rendah, dan merasa tidak berharga atau berguna.

Kutipan hasil wawancara dengan Ernawati tentang kebutuhan sosial diperoleh jawaban yaitu:

*“Insyaallah saling mmbantu walau bukan bagiannya”*

*“Sangat cukup, karena kita sebagai frontliner harus melayani nasabah dan membantu menyelesaikan masalah yang di hadapi oleh nasabah”*

*“Membina hubungan yang baik dan profesional. Kritik dan sarannya tetap saling bekerja sama dengan baik jangan mengeluh dan jalanin dengan ikhlas”*

Kutipan hasil wawancara dengan Dessy Amin tentang kebutuhan rasa aman dan nyaman diperoleh jawaban yaitu:

*“Ada walaupun beda posisi jabatan dan jobdesk nya”*

*“Sangat cukup, karena kita tidak dibatasi waktu saat melayani nasabah”*

*“Membina hubungan yang baik dengan nasabah. Lebih memahami kemauan nasabah dan lebih bijaksana dalam menyelesaikan keluhan nasabah”*

Kutipan hasil wawancara dengan Arif tentang kebutuhan sosial diperoleh jawaban yaitu:

*“Ada. Pasti saling membantu”*

*“Sangat cukup”*

*“Lebih membina hubungan baik dengan nasabah”*

Kutipan jawaban dari seluruh informan diatas memperlihatkan bahwa kebutuhan sosial juga diperlukan agar sesama karyawan bisa saling membantu dan saling memotivasi agar tidak ada kecemburuan antar karyawan. Pelayanan yang baik kepada nasabah juga sangat menentukan seberapa bagus kinerja para frontliner, waktu yang tidak dibatasi

seharusnya memberikan motivasi lebih kepada para frontliner agar bisa membantu nasabah dalam menyelesaikan segala macam transaksi dan keluhan. Dalam penerapannya PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Alalak sudah memberikan waktu yang cukup untuk para frontliner dengan nasabahnya, tidak ada batas waktu. Seorang frontliner juga harus mempunyai beberapa perilaku berikut yakni, harus senyum tulus, wajah hangat dan penuh semangat, menganggap kepada pelanggan sebagai orang penting, selalu mendengarkan suatu kebutuhan pelanggan, selalu menyebut nama dari pelanggan, mempunyai bahasa tubuh yang baik, mempunyai product knowledge yang baik, dan terakhir berpenampilan rapi.

#### 4. Kebutuhan Akan Penghargaan (*Esteem or Status Needs*)

Kebutuhan ini berkaitan dengan reputasi, kebutuhan akan status pengakuan, penghargaan dan pandangan baik dari orang lain. Salah satu penghargaan yang diberikan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Alalak adalah dengan adanya penghargaan berupa reward, cash money, dan naik jabatan. Serta tunjangan pensiun, tunjangan hari raya, tunjangan cuti, tunjangan kesehatan dan tunjangan kesehatan.

Kutipan hasil wawancara dengan Ernawati tentang kebutuhan penghargaan diperoleh jawaban yaitu:

*“Ada tambahan jam kerja, biasanya akhir bulan dan akhir/awal tahun.”*

*“Tidak ada, hanya mendapatkan konsumsi”*

*“Ada. Bagi marketing yang telah mencapai target. Dan untuk penghargaan dengan bentuk sertifikat karyawan terbaik tiap periode”*

*“Lebih kepada disiplin dan profesional karena dari pendapatan yang diterima cukup untuk memenuhi*

*kebutuhan dan itu sudah dapat dibilang sebagai penghargaan”*

Kutipan hasil wawancara dengan Dessy Amin tentang kebutuhan rasa penghargaan diperoleh jawaban yaitu:

*“Ada, biasanya akhir bulan dan akhir/awal tahun.”*

*“Bonus kepada karyawan yang capai target. Dan untuk penghargaan dengan bentuk sertifikat karyawan terbaik tiap periode.”*

*“Penghargaan memang penting tapi jenis pekerjaan semua harus dikuasai. Jangan hanya ingin di akui sebagai karyawan terbaik, tapi tunjukkan kalau benar-benar mampu dalam melaksanakan tugas dan kewajiban.”*

Kutipan hasil wawancara dengan Arif tentang kebutuhan penghargaan diperoleh jawaban yaitu:

*“Ada, biasanya akhir bulan dan akhir dan awal tahun”*

*“Penghargaan karyawan yang bagus dalam menjalankan pekerjaan, bonus hanya kepada karyawan yang bisa capai target.”*

*“Penghargaan memang penting tapi penghargaan seperti bisa menimbulkan kecemburuan sosial, karna setiap karyawan pasti merasa sudah melakukan yang terbaik”*

Kutipan jawaban dari seluruh informan diatas memperlihatkan bahwa kebutuhan penghargaan itu sangat mempengaruhi dari sisi emosional, karena semua karyawan pasti telah bekerja dengan maksimal walau banyak keterlambatan di karenakan menumpuknya pekerjaan. Dalam penerapannya PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Alalak karyawan sangat memerlukan dukungan dari lingkungan kerja, seperti dukungan dari



rekan kerja, penghargaan dari pimpinan, apresiasi untuk seluruh karyawan agar tidak ada kecemburuan sosial yang menyebabkan menurunnya motivasi karena dianggap kurang maksimal dalam melaksanakan pekerjaan.

## 5. Kebutuhan Aktualisasi Diri (*Self Actualization Needs*)

Aktualisasi diri adalah kebutuhan dengan menggunakan kemampuan, ketrampilan dan potensi untuk mencapai prestasi kerja dan jenjang karier karyawan. Pemenuhan kebutuhan ini pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Alalak adalah dengan menyelenggarakan pelatihan kerja bagi karyawan. Pelatihan dilakukan setiap tahun minimal 3 kali untuk seluruh karyawan dan 2 bulan sekali untuk jabatan tertentu.

Kutipan hasil wawancara dengan Ernawati tentang kebutuhan aktualisasi diri diperoleh jawaban yaitu:

*“Sebenarnya apabila kita diberi job desk dan kita melaksanakan dengan serius ada inovasi maka dari itu ada kesempatan untuk maju”*

*“Pelatihan ada sesuai dengan bidangnya tergantung agendanya”*

*“Ada harapan nya kita bisa menjadi perusahaan perbankan yang besar dan maju”*

*“Ada pada saat brifing pagi”*

*“Kita bisa memberikan yang lebih baik bagi perusahaan”*

Kutipan hasil wawancara dengan Dessy Amin tentang kebutuhan rasa aktualisasi diri diperoleh jawaban yaitu:

*“Ikut pelatihan”*

*“Lebih kepada SOPnya. Peraturan seharusnya ditaati, seharusnya SOPnya begini tapi karyawan sampai mohon2, jadi Antara SOP dan kebijakan beda tipis”*

*“Ada pada saat brifing pagi”*

*“Lebih kepingin komunikasi yang lebih baik antar bidang, antar bidang saling menghargai SOP, dan tidak ada perbedaan”*

Kutipan hasil wawancara dengan Arif tentang kebutuhan aktualisasi diri diperoleh jawaban yaitu:

*“Kadang2 ada, belum lama ada pelajaran dandan bagi pegawai perempuan”*

*“Caranya membentuk team yang solid agar dapat memajukan BRI.”*

*“Ada pada saat brifing pagi”*

*“Semua karyawan makin solid”*

Kutipan jawaban dari seluruh informan diatas memperlihatkan bahwa kebutuhan aktualisasi diri itu merupakan kebutuhan yang paling tinggi yang ingin dicapai oleh semua karyawan dimana semua kebutuhan yang sebelumnya telah terpenuhi seperti kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman dan nyaman, kebutuhan sosial, dan kebutuhan penghargaan sudah dicapai, sehingga setelah semua kebutuhan tersebut terpenuhi ada hal lain yang ingin ditingkatkan oleh karyawan seperti, ingin mengasah kemampuan yang ada dalam dirinya, meningkatkan aktualisasi diri supaya lebih menonjolkan kemampuannya dalam perusahaan. Dalam penerapannya pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Alalak para karyawan sangat ingin meningkatkan kinerjadan meningkatkan kemampuan dalam diri agar dapat mencapai aktualisasi dalam diri. Kebutuhan akan aktualisasi diri yang menggunakan kecakapan, kemampuan, ketrampilan dan potensi optimal untuk mencapai prestasi kerja yang sangat memuaskan yang sulit dicapai orang lain.

Hal ini didukung oleh teori lain bahwa kelima faktor tersebut dalam penelitian ini juga didukung oleh metode yang digolongkan kedalam metode yang lebih luas. Menurut Herzberg (dalam Ivancevich, dkk, 2006) terdapat serangkaian kondisi ekstrinsik dalam konteks pekerjaan yang dapat menimbulkan ketidakpuasan kerja karyawan (ketika kondisi tersebut tidak ada). Kondisi ini disebut Faktor Hygiene. Yang termasuk ke dalam faktor Hygiene antara lain.

### 1). Gaji

Gaji/ upah di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Alalak diberikan setiap satu bulan sekali, diberikan setiap tanggal 27. Gaji yang diberikan meliputi gaji pokok, tunjangan-tunjangan dan fasilitas biaya hidup lainnya contohnya uang makan. Gaji yang diberikan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Alalak kepada karyawannya sudah memenuhi kebutuhan dan lebih dari cukup. Pemberian gaji didasarkan atas golongan pekerjaan karyawan. Menurut wawancara ernawati karyawan teller, menurut beliau uang makan sudah termasuk dalam gaji, tidak ada uang bensin, uang make up, semua telah masuk kedalam hitungan gaji.

### 2). Kondisi kerja

Kondisi kerja yang harmonis diciptakan pimpinan kepada karyawannya. Gaya kepemimpinan demokratis digunakan pimpinan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Alalak untuk menghargai kinerja karyawan karena dengan melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan, hal ini terlihat pada saat setiap karyawan mendapat informasi dari pusat PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Alalak. Adapun masalah dari pekerjaan karyawan akan didiskusikan bersama dengan manajer dan karyawan lainnya. Hal ini akan membuat karyawan akan

merasa senang dan motivasi kerjanya akan meningkat. Kondisi ruang kerja yang cukup nyaman dengan kursi empuk, AC, ruang bersih, lampu terang, kamar mandi, dapur, sarana dan prasarana untuk menunjang pekerjaan. Meskipun demikian, menurut karyawan kondisi ruang kerja di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Alalak perlu dibenahi karena masih ada karyawan yang merokok di saat jam istirahat dan bau kopi, serta kurangnya komputer sehingga karyawan yang ingin menginput data harus mengantri yang mengakibatkan menumpuknya pekerjaan.

### 3). Hubungan kerja

Hubungan kerja di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Alalak menggunakan komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal. Komunikasi vertikal dilakukan untuk memberi pengarah, nasehat, instruktur, dan saran kepada bawahan. Komunikasi horizontal dilakukan antar karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Alalak. Komunikasi vertikal maupun komunikasi horizontal di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Alalak ini terjalin dengan baik, hal ini terlihat dari manajer dan karyawan yang menyelesaikan masalah dan tukar pikiran melalui diskusi bersama.

### 4). Kenaikan pangkat

Kenaikan pangkat diberikan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Alalak kepada karyawannya dengan mempertimbangkan prestasi kerja, pencapaian target, dan lamanya bekerja di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Alalak. Menurut wawancara dengan salah satu karyawan, seorang marketing apabila berhasil mencapai target maka marketing itu dapat naik jabatan menjadi seorang manajer dengan mempertimbangkan

kemampuannya selama bekerja. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Alalak juga memberikan kesempatan kepada karyawannya yang mengabdikan lama di perusahaannya akan diberi kesempatan untuk naik jabatan.

## **Pembahasan**

Ada macam-macam alasan mengapa manusia bekerja. Apabila kita menerima pandangan yang menyatakan bahwa orang-orang bekerja untuk mendapatkan “imbalan-imbalan” yang dirumuskan secara luas maka imbalan-imbalan tersebut dapat kita urai menjadi lima kebutuhan manusia, Teori kebutuhan Maslow mengemukakan mengenai berbagai kebutuhan dasar manusia yang wajib dipenuhi lebih dulu kemudian dilanjutkan dengan kebutuhan selanjutnya.

Pada teori hirarki kebutuhan Maslow juga membahas dari sisi manajemen dalam organisasi/perusahaan. Kebutuhan fisik/fisiologis yang harus dipenuhi karyawan di suatu perusahaan adalah upah minimum/standar gaji minimum. Pada kehidupan secara umum kebutuhan fisik dapat dicontohkan seperti kebutuhan akan makanan, minuman, tempat tidur, aktivitas seksual, tempat tinggal, dan oksigen. Kebutuhan tersebut adalah suatu kebutuhan dasar yang harus dipenuhi sebelum kebutuhan lainnya. Menurut hasil wawancara yang didapatkan beberapa karyawan menjelaskan bahwa kebutuhan fisiologis sangat mempengaruhi motivasi mereka dalam bekerja, setiap karyawan mencari pekerjaan pada sebuah perusahaan pastilah gaji/upah yang akan menjadi alasan utama. Sebelum kebutuhan dasar ini terpenuhi maka karyawan akan sulit untuk berkembang apalagi memberikan prestasi dan kontribusi besar pada perusahaan. Hal ini juga dapat menjadi motivasi awal bagi karyawan untuk bekerja lebih giat dan memperbaiki citra perusahaan di mata angkatan kerja.

Tingkatan kebutuhan kedua pada teori Maslow adalah kebutuhan akan keamanan. Menurut teori kebutuhan Abraham Maslow, perilaku seseorang yang merasa dirinya terancam akan berbeda. Tindakan

mereka lebih sering ketakutan dan gelisah. Bahkan ada yang merasa frustrasi hingga ingin bunuh diri. Oleh karenanya manusia yang merasa tidak aman akan mencari rasa aman dengan tujuan kestabilan hidup yang dijalaninya. Menurut hasil wawancara dari beberapa karyawan mereka merasa aman dan nyaman saat bekerja, tidak ada kecemasan yang berlebihan, hanya saja lebih menurunkan tingkat resiko di kerjaan, dan fasilitas sudah lebih dari cukup karena setiap karyawan memiliki fasilitas yang berbeda. Para karyawan juga memiliki tunjangan kesehatan yang akan mengcover mereka jika mereka sakit. Tetapi rasa aman bagi karyawan seperti lingkungan kerja yang aman, bersih, dan lebih jauh lagi terdapat jaminan pasca pensiun sehingga merasa aman secara finansial. Karyawan akan bertahan pada suatu perusahaan lebih lama atau bahkan hingga masa pensiunnya apabila kebutuhan rasa amannya terpenuhi. Karyawan yang merasa aman secara lingkungan ditambah dengan adanya perencanaan setelah pensiun cenderung akan bertahan lama dan loyal pada perusahaan.

Tingkatan kebutuhan ketiga adalah kebutuhan sosial. Pada teori hirarki kebutuhan Abraham Maslow, manusia sebagai makhluk sosial akan cenderung membutuhkan orang lain. Sebagai makhluk sosial manusia akan menjalin persahabatan, menikah, memiliki keturunan dan interaksi dengan keluarga. Lebih jauh manusia juga merasa ingin disayang dan menyayangi. Saling mencintai antar sesama merupakan kebutuhan yang juga penting dalam kehidupan. Manusia yang merasakan kasih sayang maka akan terlihat lebih stabil karena dirinya merasa diterima oleh lingkungan/orang sekitar. Menurut wawancara yang didapat dari karyawan menyatakan bahwa karyawan telah memenuhi kebutuhan ini dengan menjalin persahabatan dengan rekan sekerja, satu tim dan interaksi antara atasan dan bawahan. Adanya hubungan dan komunikasi yang baik di dalam perusahaan akan membuat perusahaan lebih mudah bersinergi demi mencapai tujuannya.

Kebutuhan keempat dalam teori kebutuhan Abraham Maslow yaitu kebutuhan akan penghargaan. Penghargaan dalam teori Maslow ini seperti status sosial, prestasi,

penghormatan dari orang lain, nama baik/reputasi, ketenaran, perhatian, dan lain-lain. Menurut hasil wawancara yang didapat dari karyawan penghargaan bagi karyawan terbaik itu ada, tapi kadang menimbulkan kecemburuan sosial, karena semua karyawan pasti sudah melakukan yang terbaik bagi perusahaan khususnya didalam bekerja. Semua karyawan pasti ingin memperlihatkan yang terbaik, ingin lebih menunjukkan bahwa mereka juga bisa lebih baik dari pada karyawan lain. Maslow mengatakan bahwa kebutuhan ini ada di dalam diri seseorang dengan cara mendorong diri sendiri untuk bertindak sesuai dengan yang dikehendaki. Tindakan tersebut didasarkan pada kemampuan yang dimiliki. Hasrat yang ingin dicapai juga disesuaikan keinginan yang telah ada dalam waktu yang cukup lama.

Kebutuhan terakhir dalam teori kebutuhan Abraham Maslow yaitu kebutuhan aktualisasi diri. Kebutuhan aktualisasi diri (*self actualization*), meliputi kebutuhan akan memenuhi keberadaan diri (*self fulfillment*) melalui memaksimalkan penggunaan kemampuan dan potensi diri. Menurut hasil wawancara yang didapat dari karyawan kebutuhan aktualisasi diri di perusahaan belum terpenuhi. Hal ini dikarenakan kebutuhan aktualisasi diri adalah kebutuhan dengan tingkatan tertinggi. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut karyawan harus memenuhi beberapa tingkatan yang sebelumnya seperti kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman dan nyaman, kebutuhan sosial, dan kebutuhan penghargaan. Akan tetapi karyawan belum memenuhi tingkatan kebutuhan yang sebelumnya yaitu kebutuhan penghargaan, sehingga belum terpenuhinya kebutuhan aktualisasi diri.

Motivasi kerja ini pada dasarnya merupakan salah satu faktor kunci guna mengembangkan suatu perusahaan secara efektif dan efisien. Penilaian prestasi kerja juga memungkinkan para karyawan untuk mengetahui bagaimana prestasi kerja mereka, dan sejauh banyak hasil kerja mereka dinilai oleh atasan. Kegiatan penilaian ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberi umpan balik kepada karyawan dalam pelaksanaan kerja mereka. Hal ini akan

dapat memotivasi mereka untuk kemajuan-kemajuan mereka di masa yang akan datang. Karyawan akan merasa senang bahagia sebab perusahaan telah memperhatikan semua hak, kebutuhan dan keinginan mereka sehingga karyawan bertambah giat, rajin, disiplin dan bersemangat dalam bekerja dengan begitu akan membuat para karyawan lebih terpacu lagi untuk selalu berprestasi dan memberikan yang optimal bagi perusahaan tersebut. Dengan demikian perusahaan akan lebih cepat mencapai tujuan yang diinginkan.

## **PENUTUP**

## **KESIMPULAN**

Setelah dilakukan pembahasan mengenai masalah hubungan antara motivasi kerja karyawan dengan peningkatan mutu pelayanan pada karyawan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Alalak, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan antara lain:

1. Motivasi kerja karyawan mempunyai hubungan yang sangat erat terhadap mutu pelayanan, bahwa dengan terbentuknya motivasi yang kuat, maka dapat membuahkan hasil atau kinerja yang baik sekaligus berkualitas dari pekerjaan yang telah dilakukan. Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan motivasi yang dimiliki oleh karyawan dalam melaksanakan pekerjaan akan memberikan peningkatan terhadap kinerjanya. Oleh karena itu motivasi kerja yang tinggi diperlukan organisasi untuk meningkatkan kinerja karyawannya.
2. Teori Maslow atau Teori Kebutuhan Maslow merupakan teori yang dicetuskan oleh Abraham Harold Maslow (1908-1970). Maslow mengemukakan bahwa terdapat lima tingkatan kebutuhan dasar manusia. Kelima kebutuhan itu tersusun secara hirarkis. Semua harus terpenuhi dari kebutuhan dasar kemudian naik setingkat pada kebutuhan berikutnya hingga tercapai kebutuhan tertinggi. Kebutuhan pada tingkatan yang lebih tinggi tidak akan menarik orang maupun karyawan yang kebutuhan dasarnya belum terpenuhi.

Kebutuhan-kebutuhan tersebut dapat menggambarkan kesejahteraan manusia/karyawan. Kelima kebutuhan menurut teori Maslow yaitu kebutuhan fisik/fisiologi, rasa aman, interaksi sosial dan kasih sayang, penghargaan, dan aktualisasi diri. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai teori Maslow dalam perusahaan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Alalak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan berdasarkan persepsi karyawan. Dari hasil analisis, diperoleh hasil bahwa tingkat kebutuhan (Fisiologis, Rasa aman dan nyaman, Sosial, dan Aktualisasi diri) memberikan pengaruh terhadap produktivitas kinerja perusahaan. Sedangkan analisis yang diperoleh dari faktor *Hygiene* (Gaji, Kondisi Kerja, hubungan Kerja, Kenaikan) memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Dari hasil tersebut pada dimensi kebutuhan akan prestasi indikator-indikator seperti dorongan yang dimiliki pegawai untuk bertanggung jawab terhadap pekerjaan dan keinginan pegawai untuk berhasil dan berusaha kuat dalam menyelesaikan pekerjaan dan mencapai tujuan perusahaan perlu mendapat perhatian. Indikator dorongan untuk membantu pegawai lain dalam melaksanakan tugas dan keinginan untuk terlibat dalam pengambilan keputusan dan mengorganisir orang lain dalam dimensi kebutuhan akan kekuasaan menjadi indikator dengan tanggapan terendah pada motivasi kerja, motivasi kerja berkontribusi dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Pengaruh yang signifikan tersebut mempunyai makna semakin baik dan meningkat motivasi kerja yang diberikan terhadap pegawai, maka kinerja pegawai akan semakin meningkat. Sebaliknya semakin rendah motivasi kerja yang diberikan kepada pegawai, maka semakin rendah kinerja pegawai.

## SARAN

Ada beberapa saran yang dapat diajukan disini yaitu antara lain: Pelaksanaan penilaian prestasi kerja karyawan sebaiknya dilakukan secara terbuka dan tujuan dan kegunaannya agar pihak yang berpartisipasi dapat mendukung proses pelaksanaan penilaiannya.

1. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Alalak perlu memperhatikan motivasi kerja pegawai dengan cara memberikan kesempatan kepada para karyawan untuk mengembangkan keterampilan dan keahlian yang dimilikinya, hal tersebut dapat dilakukan dengan memberikan kesempatan belajar bagi pegawai dengan prestasi kerja yang baik. Selain itu, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Alalak juga dapat lebih memberikan ruang kreativitas pada pegawai agar pegawai terdorong untuk memberikan kinerja optimal guna pencapaian tujuan organisasi.
2. Dalam era yang semakin kompetitif dewasa ini, maka pimpinan hendaknya menempatkan karyawannya sesuai dengan kemampuan dan keahliannya di bidang masing-masing secara tepat. Karyawan hendaknya dapat menjalin komunikasi yang baik dengan nasabah, baik secara lisan maupun tertulis dalam bentuk saran dan masukan-masukan yang komunikatif, sehingga dapat menjadi semacam umpan balik (*feedback*) untuk kinerja kerja yang lebih baik dikemudian hari.
3. Perlu diberikan penghargaan yang sesuai dengan prestasi yang diberikan kepada organisasi. Bentuk-bentuk penghargaan tidak harus berupa uang, namun juga berupa pujian yang proporsional dengan prestasi sehingga pegawai dapat terus terpacu dalam bekerja. Bentuk penghargaan lain dapat diberikan berupa pemberian kesempatan mengembangkan diri melalui pendidikan formal maupun informal sehingga pegawai terus berkembang yang pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan kinerja kerja pegawai dan akan menjadi nilai tambah bagi pegawai yang bersangkutan serta bagi institusi tersebut.

## REFERENSI

Afandi, P. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator). Riau: Zanafa Publishing.

Hasibuan & Malayu S.P (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta PT. Bumi Aksara.

<http://arissusanti17blogger.blogspot.com/2017/04/makalah-motivasi-kerja.html>

[http://eprints.uny.ac.id/38948/1/Sujarwanto\\_12808141026.pdf](http://eprints.uny.ac.id/38948/1/Sujarwanto_12808141026.pdf)

<http://masterrie.blogspot.com/2017/07/makalah-manajemen-perbankan-dalam.html>

<http://repository.uinsu.ac.id/3011/1/PDF%20WIWIK.pdf>

<https://bri.co.id/sejarah>

[https://id.wikipedia.org/wiki/Bank\\_Rakyat\\_Indonesia](https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Rakyat_Indonesia)

[https://id.wikipedia.org/wiki/Sumber\\_daya\\_manusia](https://id.wikipedia.org/wiki/Sumber_daya_manusia)


[https://www.academia.edu/23472739/TUGAS\\_MAKALAH\\_Manajemen\\_sumber\\_daya\\_manusia](https://www.academia.edu/23472739/TUGAS_MAKALAH_Manajemen_sumber_daya_manusia)

<https://www.maxmanroe.com/vid/sosial/pengertian-motivasi.html>

<https://www.ruangguru.co.id/6-pengertian-dan-definisi-sumber-daya-manusia-menurut-para-ahli-lengkap/>

Investor Relations: Corporate Profile, situs resmi Bank Rakyat Indonesia, Copyright©2010. Diakses 7 Oktober 2010.

Jatilaksono, S.R. (2016). Pengaruh Disiplin Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan CV. Abank Iren Creative Yogyakarta. Skripsi. Program Studi Manajemen –Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta

Maslow, A.H. (1943). "A theory of human motivation". *Psychological Review*. 50 (4): 370–96. CiteSeerX 10.1.1.334.7586  
 doi:10.1037/h0054346 – via *psychclassics.yorku.ca*.

Prof. Dr. H. Edy Sutrisno, M.Si (2009). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta

Yohanes Susanto (2017). Peran Kepemimpinan Dalam Pengelolaan Koperasi. Yogyakarta