

# I. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang dan Masalah

Menurut Hasibuan (2003), motivasi merupakan pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Sofyandi (2013), menyatakan bahwa keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan sangat ditentukan oleh keberadaan karyawan, sehingga perlu diupayakan untuk menjaga dan memelihara karyawan agar merasa nyaman, bertahan dan melaksanakan tugas dengan baik. Karyawan dipelihara dan dipertahankan agar tetap bekerja dan loyal kepada perusahaan, sehingga perlu diperhatikan dalam hal yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan karyawan misalnya tunjangan kesejahteraan (*benefit*) dan pelayanan (*service*) di luar gaji.

Indonesia banyak sekali memiliki perusahaan Biro Perjalanan salah satunya PT. Syahputra Tampia Star perusahaan yang bergerak dibidang Pariwisata dan *Event Orgainazer* yang telah memiliki armada bus sendiri yaitu T-Star Transport dan memiliki izin kelengkapan pendirian perusahaan jasa pariwisata. PT. Syahputra Tampia Star menangani kebutuhan wisata baik domestik maupun mancanegara meliputi: a) Paket wisata keseluruh Indonesia, b) Pemesanan tiket pesawat & Travel antar kota, c) penyewaan mobil dan bus pariwisata, d) Paket wisata Asia & Eropa, e) Ibadah Haji & Umroh, f) *Event Organizer*. Tahun 2022 PT. Syahputra Tampia Star mempunyai karyawan berjumlah 7 orang.

PT. Syahputra Tampia Star memperkerjakan karyawan tetap sebanyak 7 staf inti seperti manajer keuangan, manajer administrasi, manajer operational dan manajer marketing yang bertugas dalam memanajemen perjalanan tur. PT. Syahputra Tampia Star setiap priodenya terus meningkatkan kualitas perusahaan dengan cara mengemas paket wisata semenarik mungkin dan memiliki ide untuk memikat tamu. Masalah yang saat ini dihadapi oleh karyawan PT. Syahputra Tampia Star adalah turunnya produktivitas yang disebabkan oleh minimnya manajerial di perusahaan tersebut, Turunnya kinerja karyawan menyebabkan tujuan untuk meningkatkan kualitas perusahaan menjadi turun karena tidak terealisasikan

dengan baik. Analisis metode motivasi karyawan merupakan faktor penting yang perlu dilakukan untuk mempertahankan kinerja karyawan yang semakin baik agar pencapaian target yang sesuai dengan tujuan usaha perusahaan. Strategi peningkatan motivasi kerja karyawan dapat dilakukan dengan cara mensejahterahkan karyawan dan memberikan intensif kepada karyawan. Berdasarkan uraian diatas Penulis mengambil judul “*Strategi Peningkatan Motivasi Kerja Karyawan di PT. Syahputra Tampia Star*”

## **1.2 TUJUAN**

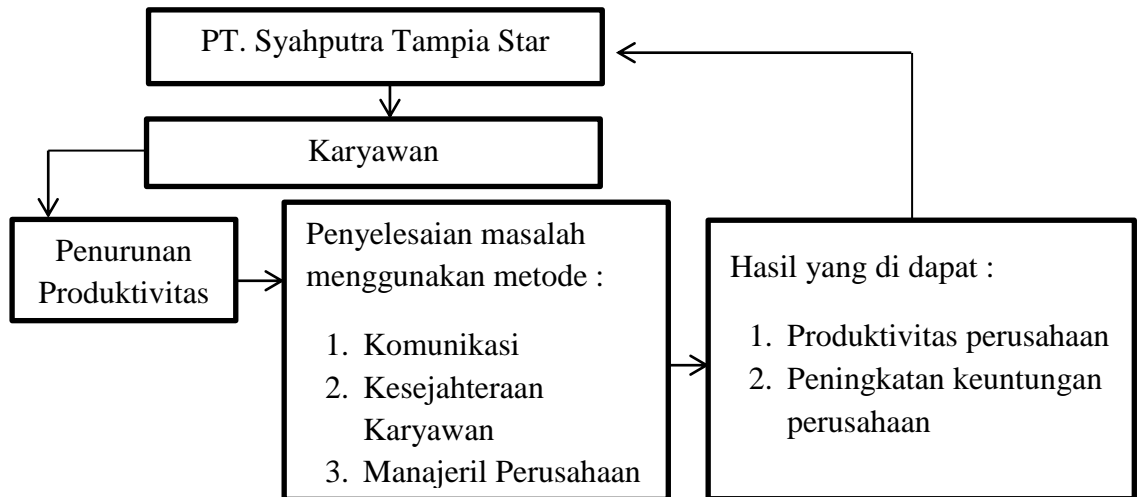
Penulisan tugas akhir ini memiliki tujuan untuk menggambarkan bagaimana strategi peningkatan motivasi kerja karyawan di PT. Syahputra Tampia Star.

## **1.3 KERANGKA PIKIRAN**

PT. Syahputra Tampia Star perusahaan yang bergerak dibidang Pariwisata dan *Event Organizer* yang telah memiliki armada bus sendiri yaitu T-Star *Transport* dan memiliki izin kelengkapan pendirian perusahaan jasa pariwisata. PT. Syahputra Tampia Star menangani kebutuhan wisata baik domestik maupun mancanegara meliputi: a) Paket wisata keseluruhan Indonesia, b) Pemesanan tiket pesawat & Travel antar kota, c) penyewaan mobil pribadi dan bus pariwisata, d) Paket wisata Asia & Eropa, e) Ibadah Haji & Umroh, f) *Event Organizer*.

Masalah yang dihadapi oleh karyawan PT. Syahputra Tampia Star pada masa sebelumnya adalah turunnya produktivitas yang disebabkan oleh minimnya kurangnya manajerial diperusahaan tersebut. Peningkatan motivasi kerja karyawan merupakan faktor penting yang perlu dilakukan untuk mempertahankan kinerja karyawan yang semakin baik agar menghasilkan pelayanan yang sesuai dengan tujuan perusahaan. Metode tersebut terdiri dari komunikasi, kesejahteraan karyawan dan manajerial perusahaan. Peningkatan motivasi kerja karyawan bertujuan untuk menjadi penyemangat dalam melakukan pekerjaannya. Dengan meningkatnya kinerja karyawan tersebut, maka produktivitas karyawan akan meningkat. Peningkatan produktivitas karyawan tentunya akan meningkatkan keuntungan yang diperoleh perusahaan. Kerangka Pemikiran dalam strategi

peningkatan motivasi kerja karyawan di PT. Syahputra Tampia Star dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Strategi Peningkatan Motivasi Kerja Karyawan di PT. Syahputra Tampia Star.

#### 1.4 KONTRIBUSI

Laporan Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk:

- a. Politeknik Negeri Lampung  
Laporan Tugas Akhir dapat memberikan referensi mengenai Strategi Motivasi karyawan dalam suatu instansi, organisasi dan perusahaan.
- b. PT. Syahputra Tampia Star  
Laporan Tugas Akhir ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan mengenai penerapan strategi motivasi karyawan dalam peningkatan loyalitas kerja di PT. Syahputra Tampia Star selaku tempat Praktik Kerja Lapangan (PKL).
- c. Pembaca  
Laporan Tugas Akhir ini dapat digunakan sebagai bahan referensi ilmu pengetahuan dalam penerapan program strategi peningkatan motivasi kerja karyawan.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Biro Perjalanan Wisata**

Menurut Damardjati (2006), Biro Perjalanan Wisata (BPW) adalah perusahaan yang khusus mengatur dan menyelenggarakan perjalanan dan persinggahan orang-orang termasuk kelengkapan perjalanannya dari suatu tempat ke tempat lain, baik diluar negeri atau dalam negeri itu sendiri. fungsi umum Biro Perjalanan Wisata merupakan suatu badan usaha yang dapat memberikan penerangan atau informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan dunia perjalanan pada umumnya dan perjalanan wisata pada khususnya. fungsi khusus Biro Perjalanan Wisata terdiri dari 3 point:

- Biro Pererjalanan Wisata sebagai perantara. Dalam kegiatannya ia bertindak atas nama perusahaan lain dan menjual jasa-jasa perusahaan yang diwakilinya. Karena itu, ia bertindak diantara wisatawan dan industri wisata.
- Biro Perjalanan Wisata sebagai badan usaha yang merencanakan dan menyelenggarakan tour dengan tanggung jawab dan risikonya sendiri.
- Biro Perjalanan Wisata sebagai pengorganisasi yaitu dalam menggiatkan usaha, aktif menjalin kerja sama dengan perusahaan lain baik dalam dan luar negeri. Fasilitas yang dimiliki dimanfaatkan sebagai dagangannya.

### **2.2 Karyawan**

Menurut Hasibuan (2002), karyawan adalah orang penjual jasa (pikiran atau tenaga) dan mendapat kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu. Adapun Peran dan Tanggung Jawab Karyawan yaitu:

#### **1. Mematuhi peraturan yang telah ditetapkan**

Setiap perusahaan biasanya memiliki peraturan tersendiri untuk dipatuhi oleh semua karyawan. Misalnya, datang tepat waktu, memakai pakaian kerja yang sopan dan rapi atau memakai seragam kerja bagi perusahaan atau kantor menerapkan atau mengadakan seragam kerja.

## 2. Menjaga stabilitas kerja

Menjaga stabilitas pekerjaan merupakan sebuah tantangan, penurunan dan peningkatan produktivitas kerja adalah fase yang pasti ada dan akan terus terjadi. Demi keberlangsungan bisnis pada sebuah perusahaan, para karyawan harus menghadapi berbagai tantangan untuk menjaga stabilitas kerja seperti tidak memperpanjang waktu istirahat dan menggunakan waktu istirahat secara bijak.

## 3. Menghormati banyak orang

Seorang karyawan tidak boleh hanya menghormati atasannya saja, karyawan juga harus menghormati rekan kerjanya dan juga kliennya. Rasa hormat pada sesama rekan kerja merupakan bentuk apresiasi bahwa mereka adalah rekan yang dapat di ajak bekerja sama dengan baik.

## 4. Menjaga dan menjalin komunikasi yang baik

Karyawan harus pandai menjaga dan menjalin komunikasi antara dia dan atasan, rekan kerja dan *klien*. Komunikasi yang baik yang dapat dilakukan oleh karyawan adalah komunikasi internal dan eksternal, tujuan yaitu untuk mempererat tali silaturahmi demi keberlangsungan perusahaan dan juga memperluas relasi untuk karyawan itu sendiri.

## 5. Menjaga Privasi

Karyawan memiliki peranan yang sangat besar dalam sebuah perusahaan, termasuk dalam hal menjaga privasi perusahaan seperti data-data atau informasi *privasi* yang ditetapkan oleh perusahaan.

## 6. Menjaga nama baik perusahaan

Seorang karyawan wajib menjaga nama baik perusahaan, bagaimanapun keadaan suatu perusahaan, kinerjanya atau sikap pemimpin atau rekan kerja sebaiknya tidak membeberkan hal ini. Terutama pada orang-orang yang bukan bagian dari perusahaan.

## 7. Memberi Peringatan

Memberi peringatan dan mengambil langkah yang bijak apabila mencurigai ada kemungkinan timbul suatu pelanggaran terhadap undang-undang, kode etik dan pedoman tingkah laku yang terdapat di perusahaan.

### 2.3 Motivasi

Menurut Hasibuan (2003), motivasi merupakan pemberian daya penggerak yang menciptakan keinginan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Handoko (2001), yaitu:

- a) Motivasi, merupakan faktor pendorong penting yang menyebabkan manusia bekerja adalah adanya kebutuhan yang harus dipenuhi. Kebutuhan-kebutuhan ini berhubungan dengan sifat hakiki manusia untuk mendapatkan hasil terbaik dalam bekerja.
- b) Kepuasan kerja, mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini terlihat dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.
- c) Tingkat stres, merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi sekarang. Tingkat stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan sehingga dapat mengganggu pelaksanaan pekerjaan mereka.
- d) Kondisi pekerjaan, yang dimaksud dapat mempengaruhi kinerja disini adalah tempat kerja, ventilasi, serta penyaluran dalam ruang kerja.
- e) Sistem kompensasi, merupakan tingkat balas jasa yang diterima oleh karyawan atas apa yang telah dilakukannya untuk perusahaan. Jadi, pemberian kompensasi harus benar agar karyawan lebih semangat untuk bekerja.
- f) Desain pekerjaan, merupakan fungsi penetapan kegiatan-kegiatan kerja seorang individu atau kelompok karyawan secara organisasional. Desain pekerjaan harus jelas supaya karyawan dapat bekerja dengan baik sesuai dengan pekerjaan yang telah diberikan kepadanya.

## 2.4 Strategi Peningkatan Motivasi Kerja Karyawan

Menurut David (2006), strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan jangka panjang. Strategi juga dapat diartikan sebagai tindakan potensial yang membutuhkan keputusan manajemen tingkat atas dan sumber daya perusahaan dalam jumlah yang besar. Selain itu, strategi dapat mempengaruhi kemakmuran perusahaan dalam jangka panjang, khusus untuk lima tahun dan berorientasi ke masa depan. Strategi memiliki konsekuensi yang multifungsi dan multidimensi serta perlu mempertimbangkan faktor-faktor internal yang dihadapi oleh perusahaan. Dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan dapat menerapkan beberapa langkah berikut ini untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan:

a) Menciptakan Lingkungan Kerja yang Positif.

Suasana tempat kerja sangat penting bagi karyawan. Maka, buatlah ruang kerja yang nyaman, dipenuhi semangat dan energi positif, memberikan kebebasan pada setiap karyawan untuk mengatur meja kerja dengan ornamen yang mereka inginkan asalkan tidak berlebihan. Selain itu, menciptakan iklim kerja positif bisa dengan menerapkan gaya kepemimpinan yang disegani, tidak menjadi pemimpin yang arogan, dan menerapkan *servant leadership*. Ciptakan hubungan baik dengan setiap karyawan agar lingkungan kerja selalu harmonis.

b) Memberi Apresiasi atas Prestasi.

Menghargai kinerja pekerja akan memperkuat keterlibatan mereka dalam mencapai tujuan yang ditargetkan perusahaan. Berilah apresiasi atas apa yang telah dikerjakan untuk menunjukkan bahwa bangga dengan pencapaian mereka. Apresiasi tidak harus selalu dengan *reward* atau hadiah. Bisa dapat mengucapkan langsung atau secara lisan, rasa terima kasih kepada karyawan atau tim yang sudah berkontribusi. Berilah pujian yang tulus dari hati dan sampaikan kepada seluruh anggota tim bahwa mereka telah melakukan kerja yang sangat baik. Apresiasi ini sangat berguna untuk mengakui usaha, membangun kesetiaan dan meningkatkan motivasi kerja karyawan.

- c) **Memperhatikan Kesejahteraan Karyawan.**  
Kesejahteraan karyawan tidak melulu soal bonus, tunjangan atau keseimbangan kehidupan pribadi dan pekerjaan saja. Kesejahteraan karyawan juga bisa dicapai dengan tidak memberikan beban target di luar kemampuan karyawan.
- d) **Memberikan Kepercayaan dan Rasa Hormat.**  
Memberikan kepercayaan dan memperlakukan pekerja dengan rasa hormat adalah salah satu cara untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan. Berilah sedikit kebebasan pada karyawan untuk mengatur beban kerja mereka sendiri dan menentukan siklus kerja yang membuat mereka nyaman dan bekerja lebih produktif.
- e) **Menerapkan Cara Berkomunikasi Efektif.**  
Meningkatkan motivasi kerja dapat dilakukan dengan membangun komunikasi efektif di tempat kerja. Memulainya dengan rutin mengadakan diskusi secara langsung, atau komunikasi secara tatap muka. Cara ini, bisa membantu memahami gaya komunikasi masing-masing individu di dalam perusahaan.