

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Konsep Motivasi

1. Pengertian Motivasi

Motivasi manusia yaitu muncul dari usaha manusia demi memenuhi lima tingkatan kebutuhan yang berjenjang. Seluruh kebutuhan itu diawali dari kebutuhan yang sifatnya paling mendasar hingga kebutuhan yang paling tinggi. Demi merealisasikan tingkatan kebutuhan yang selanjutnya maka motivasi bisa digunakan seseorang demi mendorong untuk realisasi tingkatan tinggi dari kebutuhan. Motivasi ini memiliki dua jenis kuasa yang bisa dimanfaatkan seseorang untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan darinya. Jenis motivasi itu diantaranya yaitu *deficiency growth* atau bisa dimaknai sebagai motivasi kekurangan serta selanjutnya adalah *motivation growth* atau bisa dimaknai sebagai motivasi perkembangan. Motivasi kekurangan tersebut bisa dimaknai sebagai upaya yang seseorang lakukan untuk memenuhi kekurangannya. Sedangkan untuk motivasi perkembangan ini bisa dimaknai sebagai motivasi yang kemunculannya alami dari dalam diri seseorang serta bermanfaat untuk menjadikannya lebih semangat dalam mewujudkan tujuan dan keinginannya.¹⁰ Motivasi adalah pemberian

¹⁰ Abraham. A. Maslow, *Motivasi dan Kepribadian: Teori Motivasi Dengan Ancangan Hirarki Kebutuhan Manusia*, (Universitas Kristen Duta Wacana: Pustaka Binaman Pressindo, 1993) 67

dorongan yang memicu semangat kerja antar individu, sehingga mereka dapat gotong royong demi memperoleh tujuan yang sudah disepakati.¹¹

Motivasi merupakan dorongan utama yang memengaruhi perilaku seseorang dalam menjalankan pekerjaannya. Para ahli menyatakan bahwa tujuan yang dimaksud berada di luar diri individu dan menjadi faktor yang membuat aktivitas mereka lebih terarah. Dengan adanya tujuan tersebut, seseorang cenderung berusaha lebih giat dan penuh semangat untuk mencapainya.¹²Dengan demikian, motivasi dapat didefinisikan sebagai kekuatan internal dalam diri individu yang berfungsi sebagai pendorong atau penyemangat untuk melaksanakan suatu pekerjaan

2. Tujuan Motivasi.

Pada dasarnya, setiap individu memiliki sifat dasar yang baik dan dorongan kuat untuk tumbuh dan berkembang. Salah satu alat yang umum digunakan untuk mengklarifikasi kebutuhan manusia adalah hierarki kebutuhan. Model ini menggambarkan lima tingkat motivasi yang disusun secara berurutan, dimulai dari kebutuhan dasar yang harus

¹¹Malayu S. P. Hasibun, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2016).

¹²Wahosumidjo, *Kepemimpinan dan Motivasi*. (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1992) 177

dipenuhi sebelum seseorang bisa mencapai kebutuhan di tingkat yang lebih tinggi.¹³ Kelima tingkat keperluan itu bisa dijelaskan menjadi:

a. Kebutuhan Fisiologis

Kebutuhan ini adalah kebutuhan yang paling fundamental untuk kelangsungan hidup seseorang, karena berhubungan langsung dengan aspek fisik dan biologis. Misalnya, kebutuhan akan makanan, minuman, pakaian, dan tempat tinggal. Selama kebutuhan-kebutuhan mendasar ini belum tercukupi, seseorang akan termotivasi untuk berusaha keras memenuhinya, sebab hal tersebut menjadi prioritas utama dalam hidupnya.

b. Kebutuhan Rasa Aman

Kebutuhan mengenai rasa aman merupakan faktor pendorong sesudah kebutuhan fisiologisnya terpenuhi. Kaitan dari kebutuhan ini yaitu tentang keamanan pada aspek sosial dan emosional, yakni keinginan untuk merasa terlindungi dari ancaman terhadap pekerjaan maupun pendapatan. Kehilangan pekerjaan dapat mengganggu rasa aman finansial (berkurangnya penghasilan) serta rasa aman sosial (karena status sebagai pengangguran).¹⁴

c. Kebutuhan Sosial

¹³Abraham. A. Maslow, *Motivasi dan Kepribadian: Teori Motivasi Dengan Aneka Hirarki Kebutuhan Manusia*, (Universitas Kristen Duta Wacana: Pustaka Binaman Pressindo, 1993) 69.

¹⁴Ibid 70

Maka orang memerlukan komunikasi pada kelompoknya serta melakukan interaksi positif terhadap seluruh rekan-rekannya demi membuat hubungan harmonis dan kerjasama yang produktif. Dengan membangun hubungan yang sehat, individu bisa memperoleh penghargaan dan rasa hormat yang muncul dari orang lain. Setelah dua tingkat keperluan dasar, yaitu fisiologis dan keamanan, terpenuhi, muncul kebutuhan akan teman dan hubungan sosial yang berarti.

d. Kebutuhan Penghargaan

Penghargaan kebutuhan seseorang dalam mendapatkan pengakuan atas usaha kerja yang sudah dicapai. Demi memperoleh penghargaan tersebut, individu cenderung akan bekerja sebaik mungkin, bahkan ketika pekerjaan itu sulit atau berisiko, semata-mata untuk mendapatkan apresiasi dari pemimpinnya.

e. Kebutuhan Aktualisasi Diri

Kebutuhan yang ada berkaitan pada keinginan untuk berkembang serta dorongan untuk mempengaruhi dan mengendalikan orang lain. Saat individu menyadari bahwa mereka memiliki kebutuhan yang beragam, pemimpin organisasi perlu

berupaya mengenali dan memenuhi kebutuhan tersebut sehingga karyawan dapat bekerja secara lebih efektif dan efisien.¹⁵

3. Jenis Motivasi

Adapun berbagai jenis motivasi yang bisa dimanfaatkan untuk memberi pengaruh terhadap kinerja dan perilaku karyawan di tempat kerjanya antara lain:

- a. Motivasi intrinsik dipahami sebagai dorongan yang timbul dari internal diri individu. Artinya ini membuat seseorang merasa dirinya terdorong melakukan aktivitas maupun tugas karena minat, kepuasan internal maupun kesenangan yang didapat dari pelaksanaan tugas itu. Misalnya yaitu rasa ingin tahu, rasa pencapaian maupun kepuasan dari pribadi.¹⁶
- b. Motivasi ekstrinsik adalah sebagai dorongan yang munculnya dari beragam faktor eksternal seseorang. Timbulnya motivasi ini yaitu bisa membuat seseorang merasa terdorong dari adanya konsekuensi eksternal ataupun hadiah. Hadiah tersebut bisa berupa pengakuan, hadiah finansial, promosi maupun bisa berupa hukuman. Walaupun

¹⁵Ibid 71

¹⁶Syarweny Narulita, d.k.k, *Buku Ajar Manajemen Kerja*. (Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia 2024) 71

kemunculan motivasi ini ada di lingkup eksternal dari seseorang, namun motivasi ini tetap bisa memberikan dorongan perilaku keinginan yang ada di tempat kerja.¹⁷

Terdapat dua tipe motivasi, yakni adalah motivasi yang sifatnya positif dan negatif. Motivasi yang positif ini adalah sebuah dorongan yang sifatnya membangun, yang bertujuan untuk meningkatkan antusiasme dan kinerja karyawan. Dengan semangat kerja yang tinggi, karyawan biasanya mampu menunjukkan performa yang lebih unggul dan meraih hasil kerja yang maksimal.¹⁸

Motivasi negatif adalah bentuk dorongan yang diberikan kepada karyawan sebagai respon terhadap ketidakpatuhan atau kegagalan dalam menjalankan tugas sesuai aturan yang ditetapkan. Tujuannya adalah untuk mendorong perubahan perilaku melalui pendekatan yang bersifat korektif. Jika seorang pegawai melanggar ketentuan yang berlaku, instansi atau perusahaan pada umumnya menerapkan tahapan-tahapan sebelumnya menatuhkan sanksi atau hukuman. Tahap pertama dimulai dengan secara tertulis memberi peringatan supaya karyawan mengoptimalkan lagi kinerjanya sejalan dengan aturan. Kalau tidak ada perubahan, maka fase yang kedua yaitu pegawai dipanggil dengan tujuan dimintai pertanggungjawaban dari apa yang dikerjakannya. Jika tahap itu tetap tidak

¹⁷Ibid 72

¹⁸Priyono, Marnis, *Manajemen dan Sumber Daya Manusia*, (Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2008), 274.

membuat adanya perubahan perbaikan pada karyawan, Maka selanjutnya perusahaan bisa menjatuhkan sanksi atau hukuman yang relevan terhadap kebijakan yang ada.¹⁹

4. Indikator Motivasi Kerja

Indikator motivasi kerja dapat dikelompokkan dalam tiga kategori, yaitu:

a. Perilaku Karyawan (*Direction of Behavior*)

Kemampuan yang dimiliki untuk melakukan identifikasi terhadap peluang yang sangat potensial untuk calon karyawan adalah sesuatu yang begitu penting. Saat karyawan memperlihatkan kinerja yang optimal di tempat kerjanya, hal tersebut menjadi bukti bahwa mereka termotivasi untuk terus memberikan kontribusi yang sama atau bahkan lebih baik di masa depan.

b. Usaha Karyawan (*Level of Effort*)

Dinyatakan bahwa seseorang memilih untuk melakukan suatu perilaku tertentu karena adanya dorongan atau motivasi di balik tindakan tersebut. Motivasi kerja tidak hanya diciptakan untuk mendorong karyawan agar bekerja lebih keras demi kepentingan

¹⁹Purwanto Sigit, d.k.k, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Sumatera: Yayasan Tri Edukasi Ilmiah, 2024).

perusahaan, tetapi juga untuk menumbuhkan perilaku positif yang bermanfaat bagi kemajuan organisasi secara keseluruhan.

c. Kegigihan Karyawan (*level of Persistence*)

Meskipun menghadapi hambatan dan tantangan, karyawan yang gigih tetap menunjukkan kemauan untuk terus bekerja. Kegigihan ini mencerminkan tingkat motivasi yang tinggi dalam diri individu. Tingkat retensi yang tinggi, baik dalam konteks pendidikan maupun ketenagakerjaan, seringkali menjadi indikator bahwa seseorang memiliki motivasi yang kuat terutama bagi karyawan yang sangat termotivasi untuk bertahan dan berkembang di lingkungan kerjanya.²⁰

B. Konsep Loyalitas

1. Pengertian Loyalitas

Loyalitas berasal dari kata "loyal" yang mengandung arti kesetiaan. Loyalitas dalam sebuah organisasi dapat tercermin melalui sikap yang ditunjukkan oleh salah satu karyawan. Loyalitas karyawan adalah sikap karyawan yang mendukung organisasi dan terlibat secara aktif dalam mencapai tujuan perusahaan. Loyalitas ini terwujud dalam bentuk keterlibatan emosional dan sikap proaktif karyawan dalam

²⁰Jennifer M. George & Gareth R. Jones, *Memahami dan Mengelola Perilaku Organisasi*, (Cornel University: Prentice Hall, 2022).

berkontribusi terhadap kesuksesan organisasi.²¹Loyalitas sebagai tingkat keterlibatan karyawan yang tercermin dalam keinginan mereka untuk tetap bekerja di perusahaan, meskipun ada peluang lain yang mungkin lebih menguntungkan. Loyalitas juga diukur melalui dedikasi karyawan terhadap nilai-nilai dan misi perusahaan.²²

Loyalitas karyawan yang ada di sebuah perusahaan begitu krusial demi merealisasikan kesuksesan dari organisasi itu. Jika karyawan mempunyai semakin besar loyalitas terhadap organisasi, maka akan menjadikan organisasi lebih mudah dalam meraih tujuannya, dan begitupun sebaliknya.²³Kecenderungan dari karyawan yang mempunyai loyalitas tinggi yaitu lebih mudah untuk dikembangkan, memiliki inisiatif untuk mendorong kemajuan perusahaan, terbuka terhadap kritik demi perbaikan di masa depan, dan bisa secara optimal bekerja sama dengan seluruh rekan yang lainnya..

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa loyalitas kerja karyawan merupakan bentuk komitmen yang ditunjukkan melalui dedikasi sepenuhnya terhadap perusahaan, baik dalam hal kemampuan, keterampilan, maupun pemikiran, guna mendukung tercapainya tujuan organisasi. Loyalitas juga tercermin dalam perilaku

²¹Sukmara A. Rahman, d.k.k, Strategi *Pengembangan Loyalitas dan Kinerja Karyawan*. (Surabaya:Cipta Media Nusantara, 2024), 4.

²²Ibid 5.

²³Soegandhi, V. M, *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim*, (Jurnal Agro, Vol. 1, 2013) 808-819

yang menghindari tindakan yang dapat merugikan perusahaan selama karyawan masih menjadi bagian dari organisasi.

2. Aspek Loyalitas

Aspek loyalitas sejalan dengan tingkah laku karyawan yang kemudian membentuk etos kerja dan loyalitas mereka di perusahaan. Berikut ini adalah beberapa aspek yang mencerminkan loyalitas karyawan, yaitu:

- a. Adanya motivasi atau dorongan bagi karyawan untuk selalu menjadi bagian dari suatu kelompok. Aspek tersebut dipengaruhi berbagai faktor, seperti pemenuhan kebutuhan, tujuan, serta kesesuaian antara individu dengan organisasi.²⁴
- b. Adanya dorongan yang kuat dari dalam diri karyawan untuk berusaha semaksimal mungkin dalam memajukan perusahaan. Hal ini dapat terwujud jika terdapat kesamaan persepsi dan tujuan antara individu dengan organisasi.
- c. Terdapat kepercayaan penuh dan penerimaan terhadap nilai perusahaan. Kepercayaan yang diberikan oleh karyawan kepada perusahaan terkait erat dengan kepercayaan yang perusahaan berikan kepada karyawan dalam menjalankan tugas mereka.²⁵

3. Faktor-faktor Loyalitas

²⁴Early Maghfroh Innayanti, *Buku Ajar: Perilaku Organisasi*, (Jawa: Penerbit Adab CV. Adanu Abimata, 2024) 84

²⁵Ibid 85

Terdapat faktor eksternal dan internal yang bisa berpengaruh terhadap loyalitas. Berbagai faktor internal itu terdiri dari:

a. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kepercayaan terhadap berbagai manajemen, kepercayaan terhadap rekan kerja, pemberdayaan, dan sistem penghargaan yang adil.

b. Gaji dan Kompensasi

Karyawan perlu merasa bahwa kompensasi yang mereka terima sudah memadai dan mencerminkan kontribusi mereka terhadap organisasi.²⁶

c. Kondisi Kerja

Ini mencakup faktor-faktor seperti keamanan kerja, pengakuan, dan peluang untuk tumbuh dan berkembang. Peluang untuk kemajuan karir dan pengembangan profesional penting untuk loyalitas karyawan. Karyawan melihat potensi pertumbuhan dalam organisasi cenderung lebih loyal.

d. Pengakuan dan Penghargaan

²⁶Umi Anugerah Izzawati, *Loyalitas di Dunia Kerja*, (Gowa: CV Ruang Tentor, 2023)

Karyawan yang merasa digarhai dan diakui atas pekerjaan cenderung lebih loyal. Penghargaan yang diberikan secara berkala dapat berdampak signifikan terhadap loyalitas karyawan.

e. Budaya Tempat Kerja

Faktor ini seperti suasana komunikasi internal yang rama, dukungan dari rekan kerja, dan sistem penghargaan yang adil semuanya berkontribusi pada budaya tempat kerja yang positif.²⁷

f. Keadilan Organisasi

Karyawan yang merasa diperlakukan secara adil cenderung lebih loyal.

Faktor eksternal yang mempengaruhi loyalitas kerja karyawan meliputi:

g. Kualitas Layanan

Karyawan yang bangga dengan layanan yang diberikan organisasinya cenderung lebih loyal.

h. Perbedaan Generasi

Generasi yang berbeda memiliki tingkat loyalitas yang berbeda memiliki tingkat loyalitas yang berbeda pula. Misalnya generasi yang lebih tua cenderung lebih loyal, sedangkan generasi

²⁷Ibid 36

yang lebih muda mungkin kurang loyal karena nilai dan harapan yang berbeda.²⁸

i. Tingkat Persaingan Pasar Kerja

Di pasar kerja yang sangat kompetitif, karyawan mungkin merasa lebih terpicu untuk berpindah pekerjaan jika mereka mendapatkan tawaran yg lebih baik. Kondisi ini dapat mengurangi loyalitas dan mereka lebih cenderung mencari peluang baru untuk bekerja.

j. Kondisi Ekonomi

Dalam kondisi ekonomi yang buruk, karyawan mungkin merasa lebih terikat pada pekerjaan mereka karena adanya ketidakpastian di pasar kerja, sebaliknya dalam kondisi ekonomi yang baik, mereka mungkin lebih cenderung mencari peluang baru dan beralih pekerjaan jika mereka bisa mendapatkan manfaat yang lebih baik.²⁹

k. Kebijakan Pemerintah dan Regulasi

Perubahan dalam undang-undang ketenagakerjaan, seperti peraturan tentang upah minimum, tunjangan, dan hak-hak karyawan

²⁸Ibid 37

²⁹Ibid 38

dapat mempengaruhi bagaimana karyawan melihat nilai pekerjaan mereka.

1. Kondisi Sosial dan Budaya

Di beberapa budaya, stabilitas pekerjaan sangat dihargai, sedangkan di budaya lain, fleksibilitas dan kesempatan untuk perubahan mungkin lebih penting.³⁰

m. Perubahan Teknologi

Teknologi yang memungkinkan kerja secara fleksibel dan jarak jauh pada akhirnya mampu meningkatkan kepuasan kerja dan loyalitas dengan cara memberi kontrol yang banyak terhadap karyawan mengenai cara kerjanya.

n. Persaingan Dalam Industri

Jika perusahaan menghadapi persaingan ketat, karyawan mungkin merasa lebih tertekan untuk meningkatkan kinerja mereka, dan jika mereka melihat peluang di pesaing, mereka lebih cenderung untuk mempertimbangkan perpindahan.³¹

4. Indikator Loyalitas Karyawan

Loyalitas karyawan dalam sebuah perusahaan tidak akan muncul begitu saja, melainkan dipengaruhi oleh sejumlah faktor yang dapat

³⁰Ibid 39

³¹Ibid 40

mencapainya. Beberapa faktor yang menunjukkan loyalitas karyawan antara lain:

a. Ketaatan dan Kepatuhan

Ketaatan dan kepatuhan merujuk pada kesiapan karyawan untuk mengikuti seluruh peraturan yang ada, menjalankan arahan yang diberikan oleh atasan, serta berkomitmen untuk tidak melanggar ketentuan yang telah ditetapkan perusahaan.

b. Pengabdian

Pengabdian merujuk pada sumbangan pemikiran dan usaha yang diberikan oleh karyawan secara ikhlas untuk kemajuan perusahaan.

c. Kejujuran

Kejujuran adalah keselarasan antara kata-kata atau tindakan yang dilakukan dengan fakta yang sebenarnya.

d. Bertanggung jawab

Tanggung jawab adalah kemampuan seorang karyawan untuk senantiasa siap menuntaskan tugas yang diberikan dengan baik dan tepat waktu, serta juga siap menanggung konsekuensi dari tindakan dan keputusan yang diambilnya.³²

³²Ibid 131