

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam dunia bisnis-komersial, salah satu tujuan perusahaan adalah mendapatkan keuntungan atau laba. Untuk mencapai tujuan itu, perusahaan melakukan kegiatan-kegiatan dengan menggunakan faktor-faktor produksi, yaitu sumber daya alam, sumber daya manusia, modal dan teknologi. Dari faktor-faktor produksi tersebut, sumber daya manusia memegang peranan penting dalam perusahaan. Sumber daya manusia mengandung pengertian usaha kerja yang dapat disumbangkan dalam proses produksi yaitu sumber daya manusia yang mampu bekerja untuk menghasilkan barang-barang dan jasa yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat umum.

Produktivitas tenaga kerja merupakan bagian utama yang tidak dapat digantikan untuk mencapai keberhasilan jangka panjang. Tenaga kerja merupakan aset yang paling penting dalam perusahaan. Untuk mendapatkan tenaga kerja yang berkualitas, perusahaan perlu mengimbangi dengan memberikan tanggapan kepada tenaga kerja berupa pengakuan, kebebasan untuk memberikan sumbangan, kesempatan untuk berkembang, untuk kompensasi yang adil. Tenaga kerja perlu didorong dan dimotivasi untuk bekerja keras dan antusias agar mendapatkan hasil yang optimal. Untuk itu perlu diciptakan kondisi-kondisi dimana tenaga kerja

merasa mendapat inspirasi untuk bekerja keras. Kemampuan dan kecakapan tidak ada artinya bagi perusahaan jika tenaga kerja yang ada tidak mau bekerja giat.

Bekerja dengan berorientasi pada tujuan akan menghasilkan imbalan, upah, pengakuan. Dengan imbalan yang diperoleh, maka akan dapat untuk memenuhi kebutuhan semula, inilah yang disebut kepuasan. Kepuasan kerja merupakan hasil kesimpulan seseorang pekerja tentang perbandingan antara hasil kerja yang diharapkan dengan hasil yang nyata-nyata diperoleh. Memotivasi pekerja pada dasarnya adalah mengefektifkan sumber daya manusia untuk mencapai hasil, kualitas dan meningkatkan produktifitas.

Dalam upaya meningkatkan kinerja, perlu adanya motivasi dari karyawan. Hal ini sangat penting untuk meningkatkan kemampuan kerja. Kemampuan tanpa didorong dengan motivasi tidak akan menghasilkan sesuatu, akan tetapi walaupun kemampuan kurang, kalau didorong dengan motivasi pasti akan menghasilkan sesuatu yang lebih baik dan berguna. Motivasi merupakan suatu cara dalam menggerakkan dan mengarahkan para karyawan agar dapat melaksanakan tugasnya masing-masing dalam mencapai sasaran dengan penuh kesadaran dan bertanggungjawab. Motivasi pada dasarnya ditimbulkan oleh adanya kebutuhan yang menuntut pemenuhannya, dengan demikian menggerakkan orang untuk mencari suatu cara agar kebutuhan tersebut terpenuhi.

Dalam era globalisasi saat ini, dunia semakin terasa sempit, orang makin cenderung individualistis, materialistis, komsumerialistis. Orang berusaha untuk

memupuk kekayaan dengan menghalalkan berbagai cara, termasuk didalam bekerja. Motivasi orang bekerja, pertama-tama karena ingin memiliki kekayaan, hal inilah yang membuat kinerja pelayanan kurang berkualitas. Orientasi orang bukan pada jiwa mereka yang dilayani, melainkan pada “uang”. Dalam keprihatinan seperti inilah, maka orang dipanggil dan didorong untuk memiliki motivasi yang luhur, yang muncul dari hati nurani, motivasi yang digerakkan oleh Allah sendiri demi kesejahteraan umum.

Jika orang tidak mau bekerja, janganlah ia makan, demikian rasul Paulus mengingatkan agar orang mau bekerja. Ajaran ini jelas relevan bagi moralitas dan spiritualitas kerja manusiawi. Sebab bila orang bekerja, ia bukan hanya mengubah hal-hal tertentu dan masyarakat, melainkan menyempurnakan dirinya sendiri juga. Orang belajar banyak mengembangkan bakat-kemampuannya, beranjak keluar dari dirinya sendiri dan melampaui dirinya. Pengembangan diri ini. Lebih bernilai dari kekayaan lahiriah yang dapat dikumpulkan.

Seorang Biarawan, Biarawati atau Imam dalam Gereja Katolik, dipanggil secara khusus untuk mengikuti Kristus, guna membaktikan diri kepada-Nya dengan ”hati tak terbagi” untuk ikut berperanserta dalam karya keselamatan Allah. Salah satu peran dengan mengabdikan dan bekerja di tengah masyarakat. Dalam era globalisasi, kemajuan teknologi telah merasuki juga ke dalam biara-biara. Ini menjadi tantangan bagi para religius untuk terlibat dalam perkembangan dunia tanpa harus mengorbankan nilai-nilai religius yang harus dihidupi. Seorang

religius yang tidak mempunyai motivasi, ia akan bekerja dengan terpaksa hanya karena taat pada pimpinan saja. Maka dalam mengabdikan dan bekerja ia tidak bisa melayani dengan sepenuh hati, kurang bisa menghadirkan cinta kasih Allah, tidak rendah hati, juga kurang melayani dengan murah hati. Maka pelatihan atau pembinaan sangat diperlukan agar dalam hidup dan tugas perutusan tetap seimbang, dengan demikian kinerja pelayanan yang diberikan tetap dan semakin berkualitas.

Motivasi sangat penting dalam bekerja, karena motivasi bisa menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku orang, sehingga mereka mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal. Hal ini akan mendorong orang untuk berperilaku atau bekerja yang berorientasi pada tujuan yang akan dicapai. Orang bekerja untuk memenuhi kebutuhan, baik kebutuhan yang disadari maupun kebutuhan yang tidak disadari, berbentuk materi maupun non materi, kebutuhan fisik maupun rohani. Moral kerja atau semangat kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja para pekerja.

Pelatihan adalah setiap kegiatan untuk memperbaiki performansi karyawan pada suatu pekerjaan tertentu yang merupakan tanggung jawabnya. Pelatihan diharapkan bisa meningkatkan kinerja karyawan untuk meningkatkan produksi. Pelatihan perlu didukung oleh pemimpin perusahaan agar dapat meningkatkan kinerja sekaligus meningkatkan laba perusahaan. Pelatihan akan bermanfaat bagi para pekerja dan pegawai yang kurang cakap dan terampil dalam mengerjakan kewajiban-kewajiban jabatan pekerjaannya. Namun ada juga pelatihan-pelatihan

yang diberikan bagi para pegawai dan pejabat yang telah sukses dan terampil dalam jabatan atau pekerjaannya. Hal ini dilakukan untuk dipromosikan pada jabatan yang lebih tinggi dan tanggung jawab yang lebih luas.

Kinerja pelayanan akan tercapai, apabila diperoleh hasil yang optimal dari setiap jasa yang diberikan. Unit usaha jasa dapat berkembang dengan cepat jika mampu menciptakan kualitas terhadap pelayanan dan kesetiaan konsumen dalam menggunakan produk jasa yang diberikan. Kepuasan dan kesetiaan konsumen sebagai pengguna akhir layanan jasa adalah unsur pokok diantara kepuasan dan kesetiaan lain.

Ada banyak faktor yang mendorong orang mau bekerja. Orang bekerja karena ingin hidup, ini merupakan keinginan utama setiap orang, manusia perlu makan dan minum untuk kelangsungan hidup. Orang bekerja juga karena menginginkan mendapat posisi di masyarakat. Selain itu juga ada keinginan akan kekuasaan, pengakuan, penghormatan, dan status sosial. Kepuasan-kepuasan tersebut dapat dinikmati di luar pekerjaan, di sekitar pekerjaan dan di dalam pekerjaan. Selain faktor- faktor di atas, ada faktor lain yang mendorong seseorang mau bekerja, yaitu faktor spiritualitas yang dihayati oleh seseorang. Faktor inilah yang mendorong para religius Gereja Katolik untuk mengabdikan dan bekerja sebagai pelayan Tuhan.

Seorang religius: Imam, Biarawan dan Biarawati, mengabdikan hidup sepenuhnya pada Tuhan dengan masuk ke salah satu tarekat religius. Masing-

masing tarekat memiliki spiritualitas tersendiri yang harus dihayati oleh masing-masing anggotanya di dalam hidup dan dalam menjalankan tugas perutusannya di tengah gereja dan masyarakat. Seorang religius Katolik, didalam memilih pekerjaan atau pelayanan harus membiarkan diri dibimbing oleh sabda Allah. Motivasi yang hendaknya mendorong para religius dalam pekerjaan dan pelayanan adalah menyadari bahwa mengabdikan dan bekerja adalah suatu anugerah dari Allah, sehingga tidak memadamkan semangat doa dan kebaktian suci.

Ada perbedaan motivasi dalam bekerja antara masyarakat pada umumnya dan seorang religius Katolik. Seorang religius, baik itu Imam, Bruder, Suster dipanggil secara khusus untuk hidup lebih dekat dengan Allah. Seluruh hidupnya dipersembahkan dan diabdikan bagi kemuliaan Allah dan kepada sesama, mengikuti Sang Juru selamat yang karena cinta kasih terhadap manusia, menjadikan Diri hamba. Di dalam memilih pekerjaan atau pelayanan seorang religius harus membiarkan diri dibimbing oleh sabda Allah, yang mengingatkan mereka yang hendak mengikuti Yesus agar tidak tergoda untuk memiliki dunia ini, sedangkan akibatnya kehilangan nyawa dan mereka harus menjadi hamba. Motif inilah yang hendaknya dihayati oleh para religius Katolik.

Dalam perusahaan atau organisasi tidak hanya dibutuhkan seorang yang pintar dan cerdas, tetapi lebih dari itu yaitu karyawan yang bermotivasi tinggi untuk maju. Tidak menutup kemungkinan apabila dalam perusahaan atau organisasi terdapat atau sebagian besarnya memiliki motivasi yang tinggi untuk bekerja keras, maka kinerja organisasi itu sendiri akan meningkat seiring dengan

meningkatnya kinerja karyawan. Demikian pula dalam karya-karya yang ditangani para religius Katolik. Agar karya yang ditangani bisa berkembang sesuai dengan kebutuhan jaman, maka diperlukan religius-religius yang pintar dan cerdas, terlebih dalam dimensi Hidup Rohani, Kemanusiaan, Religius, Kristiani dan Apostolik.

Berdasarkan uraian diatas akan pentingnya motivasi dan pelatihan karyawan untuk meningkatkan kinerja pelayanan, maka penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana pengaruh motivasi kerja dan pelatihan karyawan terhadap kinerja pelayanan. Untuk itu penulis mengadakan penelitian di Tarekat Suster Fransiskus Dina Indonesia (SFD) dan untuk menulis skripsi dengan judul **“Pengaruh Motivasi Kerja dan Pelatihan Karyawan Terhadap Kinerja Pelayanan Di Tarekat Suster Fransiskus Dina Indonesia”**.

1.2. Ruang Lingkup

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan, misalnya faktor lingkungan, organisasi (di dalamnya termasuk sikap) dan individu (di dalamnya termasuk motivasi, pengalaman kerja, pengolahan diri), juga kebijakan perusahaan, lingkungan kerja dan lain-lain.

Berdasarkan keterbatasan yang ada dan untuk memperjelas pemahaman yang sama maka dalam penelitian ini penulis mencoba melihat variabel-variabel yang diduga mempunyai hubungan yang kuat terhadap kinerja pelayanan di Tarekat Suster Fransiskus Dina Indonesia.

Adapun batasan masalah pada penelitian ini yaitu penulis membatasi sebagai berikut:

- 1.2.1. Objek yang diambil dalam penelitian ini adalah Tarekat Suster-suster Fransiskus Dina Indonesia (SFD).
- 1.2.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan dibatasi dua variabel yaitu motivasi kerja dan pelatihan karyawan.
- 1.2.3. Responden dalam penelitian ini adalah para suster SFD yang sudah berkaul dan bekerja.
- 1.2.4. Motivasi kerja yang dimaksud adalah dorongan yang timbul dari dalam diri seseorang secara sadar atau tidak sadar untuk melakukan suatu tindakan dengan tujuan tertentu yang dilandasi dengan spiritualitas Kristiani.
- 1.2.5. Pelatihan karyawan yang dimaksud adalah pengembangan ketrampilan dan rohanian, dengan belajar dan membiasakan diri untuk melakukan suatu pekerjaan dengan baik dalam meningkatkan kemampuan, ketrampilan, hidup rohani.
- 1.2.6. Kinerja pelayanan yang dimaksud di sini adalah memiliki keahlian atau ketrampilan, pengetahuan dan nilai spiritualitas Kristiani yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan dalam menghadirkan cinta kasih Allah dengan semangat cinta kasih, kerendahan hati, murah hati.

1.2.7. Waktu yang dibutuhkan dalam melakukan penelitian ini adalah 4 (empat) bulan sesudah proposal disetujui.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat ditemukan pokok masalah sebagai berikut:

- 1.3.1. Apakah ada pengaruh motivasi kerja dan pelatihan karyawan terhadap kinerja pelayanan secara parsial di Tarekat Suster Fransiskus Dina Indonesia?
- 1.3.2. Apakah ada pengaruh motivasi kerja dan pelatihan karyawan terhadap kinerja pelayanan secara berganda di Tarekat Suster Fransiskus Dina Indonesia?

1.4. Tujuan Penelitian

Ada beberapa tujuan yang hendak dicapai melalui penelitian ini. Tujuan tersebut dapat dirumuskan sebagai berikut:

- 1.4.1. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja dan pelatihan karyawan terhadap kinerja pelayanan secara parsial di Tarekat Suster Fransiskus Dina Indonesia.
- 1.4.2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja dan pelatihan karyawan terhadap kinerja pelayanan secara berganda di Tarekat Suster Fransiskus Dina Indonesia.

1.5. Manfaat Penelitian

Dengan penelitian mengenai pengaruh motivasi dan pelatihan karyawan terhadap kinerja pelayanan, maka akan dapat diperoleh manfaat:

1.5.1 Bagi Tarekat Suster Fransiskus Dina yang menangani pelayanan karya Pendidikan, Kesehatan dan Sosial dapat mengetahui pentingnya faktor motivasi dan pelatihan karyawan dalam meningkatkan kinerja pelayanan.

1.5.2 Bagi masyarakat dan mahasiswa sebagai tenaga kerja, memberikan informasi mengenai pentingnya motivasi dan pelatihan karyawan untuk meningkatkan kinerja pelayanan

1.5.3 Bagi Lembaga Pendidikan, dapat menambah referensi kepustakaan.

