

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Globalisasi telah mendorong terjadinya seleksi alamiah yang mengarah pada yang terkuat yang bertahan. Keberhasilan pasar dapat dicapai apabila para penyedia produk/jasa dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan pada saat ini, yaitu mereka yang mampu memberikan apa yang siap dibeli orang. Pada era globalisasi ini faktor sumber daya manusia merupakan salah satu topik yang menarik untuk dibahas. Karena sumber daya terpenting suatu organisasi adalah sumber daya manusia, yaitu orang-orang yang memberikan tenaga, bakat, kreativitas, dan usaha mereka terhadap organisasi agar tujuan dari sebuah organisasi tercapai (Hani Handoko,2008). Mereka berusaha memberikan yang terbaik agar bisa diterima oleh masyarakat luas. Salah satu perusahaan yang sangat mengedepankan kualitas-kualitas sumber daya manusianya adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa.

Banyaknya perusahaan jasa yang bergerak dibidang pelayanan pada era globalisasi saat ini, menuntut mereka berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas organisasi agar dapat bersaing di pangsa pasar. Kualitas perusahaan jasa dapat dilihat dari faktor pelayanannya. Jika suatu perusahaan tersebut memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan maka kualitas organisasi tersebut juga bagus. Semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kualitas organisasi tersebut, tetapi semakin rendahnya pelayanan yang diberikan otomatis

akan mengurangi kualitas suatu organisasi tersebut. Jadi dapat dikatakan bahwa salah satu tanggung jawab sebuah organisasi yang bergerak dibidang jasa adalah memberikan pelayanan dengan sangat memuaskan sesuai yang diinginkan oleh para konsumennya.

Jika berbicara masalah pelayanan, maka yang terlintas di benak kita adalah karyawan. Kontribusi karyawan dalam hal pelayanan di sebuah organisasi yang bergerak di bidang jasa sangatlah besar. Suksesnya sebuah organisasi dapat dipengaruhi oleh kinerja Sumber Daya Manusia nya. Kinerja Sumber Daya Manusia merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan dalam periode tertentu dalam melaksanakan tugas dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran, dan kriteria yang telah ditentukan dan disepakati (Rivai dan Basri,2005).

Kinerja Sumber Daya Manusia dapat optimal apabila dalam diri setiap karyawan terdapat komitmen yang kuat. Haryani (2011) mengungkapkan bahwa komitmen dapat menjadi salah saktu faktor yang mendasar ketika suatu perusahaan ingin sukses, karena seorang karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi tentu akan bekerja secara optimal sehingga akan menciptakan keunggulan-keunggulan yang berbeda dari perusahaan yang lainnya. Komitmen afektif merupakan tingkat emosional karyawan terhadap organisasinya. Seorang karyawan hendaknya berpegang teguh terhadap komitmen yang telah dipegangnya. Contohnya saja jika seorang karyawan mengartikan bahwa bekerja merupakan sebuah ibadah, maka setiap aktivitas yang dilakukan di organisasi tersebut memang diniatkan untuk ibadah. Maka kayawan yang telah memiliki

komitmen yang kuat akan merasa ikhlas pada setiap tugas yang di embannya dan senantiasa melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan penuh semangat dan amanah. Tanpa harus pusing memikirkan masalah gaji, tunjangan, demo dan lain sebagainya. Hal tersebut dapat terjadi apabila dalam setiap diri karyawan memiliki komitmen bahwasannya bekerja merupakan suatu ibadah kepada Allah SWT. Selain itu jika seorang karyawan memiliki komitmen yang tinggi, output yang dihasilkan pun sesuai dengan yang diinginkan. Hal ini dapat meminimalisir tidak tercapainya tujuan sebuah organisasi.

Komitmen dapat dibangun oleh diri sendiri, tetapi dalam hal ini motivasi juga menjadi salah satu faktor terbentuknya sebuah komitmen dalam diri karyawan. Beach dalam Harjono (2007) mengatakan bahwa motivasi intrinsik adalah suatu bentuk motivasi (dorongan) dimana seseorang merasa nyaman dan puas atas aktivitas yang telah dilakukannya. Hal ini tentunya menjadi salah satu faktor terbentuknya komitmen dalam sebuah organisasi, jika seseorang telah merasa puas dan nyaman dengan apa yang dikerjakannya tentu akan mendorong munculnya komitmen dalam tiap diri individu. Seseorang yang telah bertahan lama disuatu perusahaan dan memiliki komitmen cenderung ingin terus berkarya dan ingin terikat aktif dalam setiap kegiatan perusahaan. Motivasi itu sendiri adalah dorongan untuk melakukan sesuatu. Dorongan tersebut dapat timbul dari diri sendiri maupun dari luar. Dorongan dari luar bisa diciptakan oleh seorang pemimpin. Disini peran seorang pemimpin sangat dibutuhkan. Dimana seorang pemimpin harus mengetahui bentuk-bentuk dari motivasi yang akan diberikan kepada karyawannya. Karena karakter dari tiap karyawan berbeda-beda. Hasil

studi yang dilakukan oleh Subani (2009) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara motivasi kerja terhadap kinerja. Hal tersebut berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Chalimatus Sa'diyah dan Hermin Endratno (2013) menunjukkan bahwa motivasi intrinsik secara persial tidak berpengaruh terhadap kinerja.

Pemimpin yang dibutuhkan dalam sebuah organisasi bukan hanya seorang pemimpin yang pandai dan dapat mengarahkan para karyawannya untuk tercapainya tujuan sebuah organisasi. Tetapi sosok pemimpin yang memiliki spiritualitas yang tinggi juga sangat dibutuhkan untuk tercapainya tujuan organisasi dan seorang pemimpin yang mampu memberikan motivasi pada karyawannya. Sehingga pemimpin dapat memadukan antara ilmu yang memang dibutuhkan dengan ajaran-ajaran agama yang ada. Sehingga dalam setiap aktivitas yang ada dalam organisasi tersebut tidak melanggar ketentuan syariat yang ada. Seperti yang telah kita ketahui bahwasannya salah satu tugas seorang pemimpin adalah mempengaruhi bawahannya. Jika seorang pemimpin tersebut hanya menggunakan ilmu yang dia miliki tentunya hanya tujuan-tujuan organisasi yang bersifat duniawi yang dapat dicapai. Tetapi apabila seorang pemimpin dapat memadukan antara ilmu dan ajara-ajaran agama yang berlaku maka tujuan organisasi yang tercapai tidak hanya dalam hal duniawi tapi dalam hari esok juga akan terpenuhi, insyaallah.

Seorang pemimpin juga dapat menjadi teladan untuk bawahannya. Jika dia baik akhlaknya, kuat agamanya, bertanggung jawab, rendah hati, peduli terhadap bawahannya tentunya para karyawan akan termotivasi untuk semangat dalam

bekerja. Hal seperti inilah yang dibutuhkan oleh setiap organisasi. Bukan hanya tanggung jawab seorang pemimpin agar tujuan organisasi terpenuhi tetapi juga tanggung jawab setiap individu. Setiap individu yang terlibat dalam aktivitas organisasi juga merupakan pemimpin dan harus bertanggung jawab demi tercapainya tujuan organisasi. Dalam sebuah hadist telah dikatakan, Dari Ibnu Umar r.a :”Dari Nabi SAW bahwa beliau bersabda: ketahuilah! Masing-masing kamu adalah pemimpin, dan masing-masing kamu akan dimintai pertanggung jawaban terhadap apa yang dipimpin. Seorang raja yang memimpin rakyat adalah pemimpin, dan ia akan dimintai pertanggung jawaban terhadap yang dipimpinnya. Seorang suami adalah pemimpin anggota keluarganya, dan ia akan dimintai pertanggung jawaban terhadap mereka. Seorang istri juga merupakan pemimpin bagi rumah tangga serta anak suaminya, dan ia akan dimintai pertanggung jawaban terhadap yang dipimpinnya. Seorang budak juga pemimpin atas harta tuannya, dan ia akan dimintai pertanggung jawaban terhadap apa yang dipimpinnya. Ingatlah! Masing-masing kamu adalah pemimpin dan masing-masing kamu akan dimintai pertanggung jawaban atas apa yang dipimpinnya.”

Namun motivasi intrinsik yang terdapat di dalam diri tiap karyawan di Fakultas Ekonomi Unissula masih lemah. Contohnya saja tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kurang memuaskan bagi mahasiswa. Beberapa diantaranya adalah bagian perpustakaan dan Tata Usaha. Kedua bagian tersebut adalah yang paling sering berhadapan dengan mahasiswa secara langsung, akan tetapi belum dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para mahasiswa.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Chalimatus Sa'diyah dan Hermin Endratno(2013) menunjukkan bahwa motivasi intrinsik secara persial tidak berpengaruh terhadap kinerja SDM sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Subani (2009) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara motivasi intrinsik terhadap kinerja SDM. Selain itu fenomena gap yang terjadi di fakultas Ekonomi Unissula yang menunjukkan adanya ketidakpuasan mahasiswa atas kinerja karyawan , maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana meningkatkan motivasi intrinsik sehingga dapat memicu kinerja Sumber Daya Manusia?” kemudian pertanyaan penelitian (Reseach Question) yang muncul dalam studi ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana keterkaitan antara spiritual leadership, motivasi intrinsik dan komitmen afektif terhadap kinerja Sumber Daya Manusia?
2. Bagaimana menyusun model peningkatan motivasi intrinsik untuk memicu kinerja Sumber Daya Manusia?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang tersebut, disusun tujuan penelitian sebagai berikut, yakni :

1. Mendeskripsikan dan menganalisis keterkaitan antara spiritual leadership, motivasi intrinsik, dan komitmen afektif terhadap kinerja Sumber Daya Manusia
2. Menyusun model penelitian peningkatan motivasi intrinsik sehingga dapat memicu kinerja Sumber Daya Manusia

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan adapat memberikan manfaat sebagai berikut :

##### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi pengembangan ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya yang berkaitan dengan peningkatan motivasi intrinsik dan dapat dijadikan rujukan untuk penelitian berikutnya

##### 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan atau referensi dalam mengambil keputusan, untuk mengambil keputusan khususnya pada organisasi yang bergerak di bidang jasa dalam hal peningkatan motivasi intrinsik.