

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA
A. Bank Mandiri

1. Sejarah Singkat Bank Mandiri

Bank Mandiri berdiri pada tanggal 2 Oktober 1998, tidak lama setelah krisis keuangan Asia 1997 dan 1998. Bank ini merupakan hasil merger empat Bank pemerintah, yaitu Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor dan Bank Pembangunan Indonesia. Dimasa krisis tersebut 67 Bank ditutup, dimarger atau diakuisisi oleh lembaga keuangan lain. Untuk menyelamatkan posisi keuangan perbankan nasional dan untuk menjaga kepercayaan masyarakat, pemerintah menerapkan program restrukturisasi radikal dan rekapitalisasi perbankan nasional. Program ini dijalankan oleh BPPN (Badan Penyelamat Perbankan Nasional). Prioritas pemerintah adalah mengurangi tumpang tindih disektor perbankan dan menciptakan sebuah Bank yang jauh lebih besar dan tangguh, yang mampu memenuhi tuntutan perekonomian modern.

Sejak berdiri Bank Mandiri telah berhasil memenuhi neraca, tingkat keuntungan dan caranya berbisnis, sehingga Bank Mandiri kini menjadi bank yang paling disukai di Indonesia. Salah satu pencapaian terbesar Bank Mandiri adalah merampungkan renovasi kerangka dasar (*Platform*) teknologinya. Perusahaan mewarisi 90 kerangka dasar teknologi yang berbeda dari empat Bank asalnya. Setelah 38.000 jam kerangka dan membelanjakan US\$ 23 juta untuk piranti baru. Bank Mandiri kini memiliki kerangka teknologi terpadu yang menghadirkan *inteface* untuk nasabah. Dengan demikian proses kerja di balik meja para nasabah akan lebih efisien, pembenahan kerangka teknologi yang seluruhnya butuh waktu tiga tahun dan berbiaya US\$ 200 Juta.

Bank Mandiri juga telah berupaya menciptakan tim manajemen yang tangguh dan profesional yang beroperasi dengan prinsip *international standard governance control & compliance*. Bank ini diawasi oleh Dewan Komisaris yang diangkat oleh Departemen Keuangan. Para komisaris ini adalah anggota terhormat dari masyarakat keuangan. Jajaran tertinggi dari manajemen eksekutif adalah Dewan direktur, yang dipimpin oleh Presiden Direktur. Dewan direktur termasuk para Bank yang ditarik dari keempat bank asal serta direktur dari luar. Kendati hukum di Indonesia mensyaratkan direktur harus berkebangsaan Indonesia, Bank Mandiri telah merekrut sejumlah banker bukan berkebangsaan Indonesia guna menduduki posisi-posisi kunci, termasuk posisi Kepala Bagian Keuangan. Sebagai tambahan, Bank Mandiri mempertahankan independensinya di bidang *Officer Of Compliance*. Audit dan sekretariat perusahaan satu hal lagi, juga di bawah pengawasan auditor luar (dari Bank Indonesia) Badan Pemeriksa Keuangan dan perusahaan audit internasional.

Secara khusus untuk sejarah PT. Bank Mandiri Persero (Tbk) cabang balige yaitu tempat dimana penelitian ini akan berlangsung. Bank Mandiri ini berdiri pada tahun 2002, dimana pada saat itu kantor pusat melihat bahwa kota balige cocok dan berpotensi untuk perkembangan bank tersebut. Dimana dengan melihat perkembangan bisnis di kota balige meningkat dan sudah layak untuk membuka cabang di balige. Pada awalnya pegawai yang ada hanya 5 orang yang terdiri dari 1 kepala cabang, 2 *Teller*, 1 *Costumer Service*, dan 1 *Security*. Dengan perkembangan yang terus menerus terjadi hingga pada saat ini maka karyawan juga semakin bertambah dan bagiannya seperti *Front liner*, *Bisnis Banking*, *Kredit Micro*, *Credit Operation*, *Asuransi Axa Mandiri*, *Pramubakti* dan *Cleaning Service* dan saat ini karyawan yang ada berjumlah 53 orang.

2. Struktur Organisasi

Untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien perlu adanya pengorganisasian yang baik. Pengorganisasian merupakan penyusunan kerangka pembagian kerja, sehingga seluruh komponen dalam perusahaan dapat bekerja dengan efektif dan efisien. Organisasi dapat didefinisikan sebagai kumpulan orang-orang yang bekerja berdasarkan suatu aturan dan tata kerja untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan.

Bank adalah suatu organisasi yang berusaha berdasarkan kepercayaan untuk memberikan jasa konsultasi investasi serta menjadi perantara baik bagi pihak yang mempunyai kelebihan dana dengan pihak yang memerlukan dana dan antara pihak-pihak yang melakukan suatu/beberapa transaksi pembayaran atau keuangan serta jasa perbankan lainnya. Bank umum terdiri dari organisasi kantor pusat dan kantor cabang dimana struktur organisasi kantor pusat dan kantor cabang masing-masing bank berbeda sesuai dengan lingkup operasinal bank bersangkutan.

Untuk mengetahui struktur organisasi PT. Bank Mandiri (Persero) Cabang Balige dapat dilihat pada bagan struktur organisasi (terlampir). Adapun fungsi dan tugas serta tanggungjawab masing-masing sub unit kerja dalam struktur organisasi dapat dikemukakan secara umum. *Hub Manager* (Kepala Cabang) bertanggungjawab terhadap seluruh kegiatan operasional cabang yang ada di wilayah kerjanya (antara lain: cabang-cabang spoke). *Hub Manager* membawahi 5 unit kerja, yaitu : *Hub Outlet Manager, Operation Manager, Commercial Manager, Spoke-spoke Manager* dan *Credit Operation Leader*.

Internal Control & Compliance (ICC) merupakan unit kerja yang bertugas sebagai unit pengawasan internal yang dalam hirarki tugas dan tanggungjawabnya langsung kepada satuan

Audit Internal di Kantor Pusat. Namun demikian dalam operasional dan teknis pelaksanaan tugas di cabang, di bawah Koordinator Kepala Cabang.

Risk Management adalah suatu unit kerja yang bertugas mengevaluasi permohonan kredit yang ditujukan oleh *Commercial Manager* yang setelah dianalisa. Selanjutnya diputus secara bersama (*four eyes principles*) dengan mempertimbangkan sisi resiko atas pemberian kredit dan memberikan masukan untuk mengantisipasi/meminimalisasi resiko yang mungkin akan timbul. *Spoke Manager* adalah penanggung jawab atas pelaksanaan tugas dan wewenang di masing-masing kantor cabang (*spoke*) khususnya yang berada dibawah koordinasi Hub Palu.

Hub Outlet Manager adalah penanggung jawab atas pelaksanaan tugas dan wewenang serta koordinator pendanaan dan perkreditan (kredit dengan limit < Rp. 350 Juta) maupun operasional yang ada di kantor cabang yang meliputi tugas-tugas di bidang *costumer service*, *retail officer* dan *head teller*.

Costumer service adalah unit pemasaran bidang dana yang dipimpin oleh *costumer servide officer* yang bertugas:

- a. Memberikan penjelasan kepada calon nasabah maupun nasabah mengenai features dan benefit dari setiap produk dan jasa-jasa Bank Mandiri.
- b. Menangani permohonan pembukaan rekening nasabah yang meliputi : tabungan Deposito dan Giro baik dalam rupiah maupun valuta asing.
- c. Melayani ermintaan untuk melakukan perubahan data-data nasabah maupun data rekening dari masing-masing nasabah.
- d. Melayani penutupan rekening nasabah.
- e. Mengadministrasikan seluruh pembukaan rekening : Tabungan, Deposito dan Giro nasabah.

Retail Officer adalah unit pemasaran bidang perkreditan yang bertugas sebagai berikut:

- a. Memberikan penjelasan kepada calon nasabah/nasabah, tentang persyaratan serta berbagai hal yang berkaitan dengan hubungan rekening pinjaman di Bank Mandiri.
- b. Melakukan persetujuan atas permohonan kredit berdasarkan ketentuan-ketentuan yang berlaku di Bank Mandiri.
- c. Melakukan pemeliharaan nasabah-nasabah yang telah mendapat fasilitas kredit di Bank Mandiri berdasarkan ketentuan perbankan.
- d. Memberikan pemberitahuan kepada masing-masing nasabah apabila terdapat perubahan-perubahan pada ketentuan perkreditan maupun ada tunggakan-tunggakan kewajiban nasabah yang belum dibayar.

Head teller adalah unit kerja dibidang kas yang mempunyai tugas :

- a. Melayani setiap nasabah atau calon nasabah yang melakukan transaksi setiap hari yang meliputi : penyetoran tunai, penarikan tunai, penyetoran kliring, inkaso transfer dll.
- b. Melakukan pemeriksaan atas dokumen-dokumen setoran atau penarikan nasabah apakah telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- c. Memastikan apakah tanda tangan nasabah pada setiap penarikan dana dari rekening telah sesuai dengan specimen tanda tangan nasabah.
- d. Melakukan monitoring atas persediaan uang tunai.
- e. Sebagai koordinator atas penarikan tunai dan penyetoran oleh cabang-cabang.
- f. Mengatur penyediaan uang kas di cabang agar tidak melebihi limit kas kantor hub.

Commercial Manager adalah sebagai unit kerja dibidang perkreditan dan bertanggungjawab atas pelaksanaan tugas dan wewenang yang berkaitan dengan perkreditan. Dalam pelaksanaan tugasnya dibantu oleh petugas sub unit kerja : *relationship manager dan credit recovery*.

Relationship manager bertugas mengelola debitur kredit *performing* baik permohonan baru maupun penambahan. Adapun *credit recovery* bertugas mengelola debitur kredit *non-performing* dan debitur macet baik pengadministrasiannya, penagihan sampai penyelesaiannya. Sub unit ini pun dibantu oleh masing-masing *assistsnt relationship manager dan assistant credit recovery*.

Operation manager adalah kepala untit kerja yang bertanggungjawab atas pelaksanaan tugas dan wewenang yang berkaitan dengan teknis operasional kantor cabang diluar kebijakan perkreditan. Unit kerja ini membawahi 4 sub unit kerja yaitu *general affair, clearing and other services, trade service administrastion accounting*.

Clearing and other service adalah sub unit kerja yang bertanggungjawab dan mempunyai tugas mendukung tugas-tugas *front-office*, melakukan transaksi pertukaran warkat-warkat bank pada lembaga kliring Bank Indonesia dan melaksanakan transfer-transfer, Inkaso dan lain-lain yang berkaitan dengan tugasnya.

Trade service administration adalah suatu unit kerja yang bertugas melayani transaksi jasa-jasa, valas *General affair* adalah suatu unit kerja yang bertugas dan bertanggungjawab mengenai kesekretariatan, mengelaola aset-aset Bank Mandiri yang ada di Hub Palu, mengelola administrasi personalia, mengelola ATK, mengelola sarana pendukung operasional cabang lainnya dan hal-hal lain yang berkaian dengan bidang tanggungjawabnya.

Accounting adalah sub unit yang bertanggungjawab dan melakukan kontrol atas kebenaran pelaksanaan transaksi dan melakukan pencatatan atas transaksi laba/rugi. *Credit operation team* adalah suatu unit kerja yang bertugas dan bertanggungjawab terhadap hal-hal pengadministrasian kredit dalam mandiri sistem terpadu (MASTER), pemenuhan syarat kredit, pengingatan agunan, penutupan asuransi, penilaian agunan, penyelesaian hukum dan tugas-tugas lain yang berkaitan dengan tanggungjawabnya.

B. Karyawan

1. Pengertian Karyawan

Dalam UU Nomor 25 tahun 1997 Nomor 25 tahun 1997 tentang ketenagakerjaan menyebutkan bahwa karyawan adalah setiap orang laki-laki maupun wanita yang sedang dalam atau akan melakukan pekerjaan, baik luar maupun dalam hubungan kerja guna menghasilkan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Mampu bekerja berarti mampu melakukan kegiatan yang mempunyai nilai ekonomis, yaitu bahwa kegiatan tersebut menghasilkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Widjaja (2006), berpendapat bahwa karyawan adalah tenaga kerja manusia jasmaniah maupun rohaniyah (mental atau pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi), baik yang dikerjakan dalam suatu badan swasta dan lembaga-lembaga pemerintahan.

Karyawan adalah mereka yang secara langsung digerakkan oleh seorang manajer untuk bertindak sebagai pelaksana yang akan menyelenggarakan pekerjaan sehingga menghasilkan karya-karya yang diharapkan dalam usaha pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan

dan dalam melakukan pekerjaan mendapat imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan dari pemerintah atau badan swasta (Musaneff, 1984).

Karyawan merupakan penggerak utama dari setiap organisasi dan tanpa mereka, organisasi atau perusahaan tidak pernah menjadi berarti karena karyawan merupakan investasi bukan pengeluaran. Karyawan merupakan pribadi yang tinggi, jauh lebih tinggi dari mesin dan alat produksi lainnya dan karyawan adalah orang-orang profesional yang tidak mudah digantikan, karena menggantikan seorang tenaga profesional akan sangat merugikan baik dari segi finansial, waktu dan energy. Karyawan itu adalah wajah dari perusahaan (Tokoh masyarakat, 2012)

Secara Keseluruhan pengertian diatas, karyawan adalah setiap orang laki-laki dan wanita yang bekerja (baik mental -pikiran) di perusahaan (swasta/pemerintahan) dalam hal menghasilkan barang dan jasa untuk memenuhi tujuan perusahaan tersebut.

2. Jenis-jenis Karyawan

Menurut UU ketenagakerjaan, ada dua jenis status karyawan yaitu:

- a. Karyawan tetap yang telah diikat perjanjian untuk waktu yang tidak tertentu.. untuk calon karyawan tetap, perusahaan mensyaratkan adanya masa percobaan paling lama 3 bulan.
- b. Karyawan kontrak yang diikat oleh perjanjian kerja untuk waktu tertentu. Untuk karyawan kontrak, ada sejumlah persyaratan yang perlu dipahami oleh perusahaan untuk memperkerjakan karyawan kontrak yang menurut jenis dan sifat kegiatan pekerjaan akan selesai dalam waktu tertentu.

C. Semangat Kerja

1. Pengertian Semangat Kerja

Setiap organisasi selalu berusaha agar produktivitas kerja karyawan dapat ditingkatkan. Untuk itu pimpinan perlu mencari cara dan solusi guna menimbulkan semangat kerja para karyawan. Hal itu penting, sebab semangat kerja mencerminkan kesenangan yang mendalam terhadap pekerjaan yang dilakukan sehingga pekerjaan lebih cepat dapat diselesaikan dan hasil yang lebih baik dapat dicapai. Semangat kerja merupakan terjemahan dari kata *morale* yang artinya moril atau semangat juang (Echols & Shadily, 1997)

Menurut Denyer (dalam Moekijat, 2003), kata semangat (*morale*) itu mula-mula dipergunakan dalam kalangan militer untuk menunjukkan keadaan moral pasukan, akan tetapi sekarang mempunyai arti yang lebih luas dan dapat dirumuskan sebagai sikap bersama para pekerja terhadap satu sama lain, terhadap atasan, terhadap manajemen, atau pekerjaan. Menurut Nitisemito (2002) semangat kerja adalah melakukan pekerjaan secara lebih giat sehingga pekerjaan dapat diharapkan lebih cepat dan lebih baik. Sedangkan Hasibuan (2005) mengatakan semangat kerja sebagai keinginan dan kesungguhan seseorang mengerjakan pekerjaannya dengan baik serta berdisiplin untuk mencapai prestasi kerja yang maksimal. Sementara Sastrohadiwiryo (2003) mengatakan semangat kerja dapat diartikan sebagai suatu kondisi mental, atau perilaku individu tenaga kerja dan kelompok-kelompok yang menimbulkan kesenangan yang mendalam pada diri tenaga kerja untuk bekerja dengan giat dan konsekuen dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan.

Davis memberikan definisi yang luas mengenai semangat kerja yang dialih bahasakan oleh Dharma (1993) yaitu sikap individu dan kelompok terhadap kerja sama dengan orang lain

yang secara maksimal sesuai dengan kepentingan yang paling baik bagi perusahaan. Moekijat (1997) menyatakan bahwa semangat kerja menggambarkan perasaan berhubungan dengan jiwa semangat kelompok, kegembiraan, dan kegiatan. Apabila pekerja tampak merasa senang, optimis mengenai kegiatan dan tugas, serta ramah satu sama lain, maka karyawan itu dikatakan mempunyai semangat yang tinggi. Sebaliknya, apabila karyawan tampak tidak puas, lekas marah, sering sakit, suka membantah, gelisah, dan pesimis, maka reaksi ini dikatakan sebagai bukti semangat yang rendah.

Menurut Gondokusumo (1995), semangat kerja adalah refleksi dari sikap pribadi atau sikap kelompok terhadap kerja dan kerja sama. Semangat kerja berarti sikap individu dan kelompok terhadap seluruh lingkungan kerja dan terhadap kerja sama dengan orang lain untuk mencapai hasil yang maksimal sesuai dengan kepentingan perusahaan. Dalam pendapat lain Siagian (2003) mengartikan bahwa semangat kerja karyawan menunjukkan sejauh mana karyawan bergairah dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya di dalam perusahaan. Menurut beliau, semangat kerja dapat dilihat dari kehadiran, kedisiplinan, ketepatan waktu, target kerja, gairah kerja serta tanggung jawab yang telah diberikan kepada karyawan tersebut. Sementara menurut Alfred (1971) Semangat kerja diartikan suatu sikap individu untuk bekerja sama dengan disiplin dan rasa tanggungjawab terhadap kegiatannya.

Begitu pula Hasley (1992) mengartikan semangat kerja merupakan perasaan yang memungkinkan seseorang bekerja untuk menghasilkan yang lebih banyak dan lebih baik. Sedangkan menurut Westra (1988) semangat kerja merupakan suatu sikap individu atau kelompok terhadap kesukarelaannya untuk bekerjasama agar mencurahkan kemampuannya secara menyeluruh. Definisi-definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa semangat kerja adalah keinginan

dan kesungguhan seseorang dalam melakukan pekerjaan secara giat dan baik serta berdisiplin tinggi untuk mencapai prestasi kerja yang maksimal dan juga mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan.

2. Faktor- faktor yang mempengaruhi semangat kerja karyawan

Banyak faktor – faktor yang mempengaruhi semangat kerja yang diungkapkan oleh para ahli. Salah satunya adalah Nitisemito . Menurut Nitisemito dalam Tohardi (2002), faktor-faktor yang mempengaruhi semangat kerja adalah :

a. Gaji yang cukup.

Setiap perusahaan seharusnya dapat memberikan gaji yang cukup kepada pegawainya. Pengertian cukup disini relatif, artinya mampu dibayarkan tanpa menimbulkan kerugian bagi perusahaan.

b. Memperhatikan kebutuhan rohani

Selain kebutuhan materi yang berwujud gaji yang cukup, para karyawan membutuhkan kebutuhan rohani. Kebutuhan rohani adalah menyediakan tempat ibadah, menghormati kepercayaan orang lain.

c. Perlu menciptakan suasana santai

Suasana rutin sering kali menimbulkan kebosanan dan ketegangan bagi para karyawan. Untuk menghindari hal tersebut, maka perusahaan perlu. Setiap perusahaan harus mampu

menempatkan karyawannya pada posisi yang tepat, artinya menempatkan mereka pada posisi yang sesuai dengan keterampilan mereka. Ketidaktepatan dalam penempatan karyawan bisa membuat karyawan tidak bisa maksimal dalam menyelesaikan tugasnya.

d. Perasaan aman dan masa depan

Semangat kerja akan terpupuk apabila para karyawan mempunyai perasaan aman terhadap masa depan profesi mereka, kestabilan perusahaan biasanya modal yang dapat diandalkan untuk menjamin rasa aman bagi.

e. Fasilitas yang memadai

Fasilitas yang memadai untuk karyawan hendaknya perlu disediakan oleh setiap perusahaan. Hal tersebut akan menimbulkan rasa senang dan akan menimbulkan semangat kerja karyawan.

Selain itu, Bukhari Zainudin (2001) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi semangat kerja adalah sebagai berikut :

- a. Hubungan yang harmonis antara atasan dan bawahan, terutama antara pimpinan kerja yang sehari-hari berhubungan dan berhadapan dengan para karyawan.
- b. Terdapat suatu suasana dan iklim kerja yang bersahabat dengan anggota-anggota lain organisasi, apalagi dengan mereka yang sehari-hari banyak berhubungan dengan pekerjaan.
- c. Rasa kemanfaatan bagi tercapainya tujuan organisasi yang merupakan tujuan bersama mereka yang harus diwujudkan bersama-sama.

- d. Adanya tingkat kepuasan ekonomi dan kepuasan-kepuasan materi lainnya yang memadai, sehingga imbalan yang dirasakan akan adil terhadap jerih payah yang telah diberikan terhadap organisasi.
- e. Adanya ketenangan jiwa, jaminan kepastian serta perlindungan terhadap segala yang dapat membahayakan diri pribadi dan karir pekerjaan dalam perusahaan atau organisasi.

Semangat kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini tercerminkan lewat moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Banyak faktor yang mempengaruhi semangat kerja, di antaranya upah, lingkungan kerja, kepemimpinan, pendidikan dan faktor-faktor lainnya. Motivasi dan penghargaan kerja yang tepat akan menimbulkan semangat kerja yang dicapai lebih tinggi. Menurut Bukhori (1984) beberapa faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya semangat kerja antara lain:

1. Hubungan yang harmonis antara pimpinan dan bawahan. Hubungan yang baik akan memberikan keuntungan yang nyata yaitu membantu menyelesaikan masalah mereka sendiri dan tergantung pada pimpinan, membantu bawahan untuk bersifat terbuka dalam menyelesaikan masalah mereka. Sikap baik yang saling berbalas akan lebih mengembangkan hubungan yang harmonis dengan bawahan.
2. Kepuasan para karyawan terhadap tugas dan pekerjaannya. Perhatian pimpinan terhadap tugas atau pekerjaan karyawan akan memberikan dorongan dan semangat bagi karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya, sehingga hasil kerja yang diperoleh akan memberikan kepuasan tersendiri bagi karyawan.
3. Terdapat suatu suasana dan iklim kerja yang bersahabat dengan anggota lain dalam organisasi. Semangat kerja merupakan iklim atau suasana tersebut adalah sikap mental

individual atau kelompok di dalam organisasi yang menunjukkan rasa bergairah di dalam melaksanakan pekerjaan dan mendorong mereka untuk bekerja secara lebih baik dan produktif. Rasa produktif dan berprestasi sangat penting bagi pelaku bisnis yang biasanya menganggap diri mereka orang yang giat bekerja, yang harus terus menerus memacu diri untuk selalu memproduksi agar merasa bahagia (Strauss dan Sayles: 1985).

4. Adanya tingkat kepuasan ekonomi dan kepuasan materil lainnya sebagai imbalan jerih payahnya. Pada dasarnya manusia tidak pernah merasa puas dengan apa yang telah dicapai. Kalau kebutuhan satu sudah terpenuhi dia akan berusaha untuk memenuhi kebutuhan yang lain. Rasa puas terhadap imbalan yang diterima itu sesuai dengan kemampuan dan semangat kerja. Biasanya orang akan merasa puas atas kerja yang telah atau sedang ia jalankan, apabila apa yang ia kerjakan itu dianggapnya telah memenuhi harapannya, sesuai dengan tujuan ia bekerja. Dan jika harapannya terpenuhi, maka ia akan merasa puas (Anoraga: 1992).
5. Adanya rasa kemanfaatan bagi tercapainya tujuan organisasi yang juga merupakan tujuan bersama. Hasil dari pada tujuan organisasi baik secara langsung atau tidak langsung harus kelihatan nyata bagi karyawan. Hal ini akan menjadikan mereka merasa bahwa apa yang telah dikerjakan selama ini tidak sia-sia. Karyawan yang merasa memiliki tidak akan tanggung-tanggung dalam menyelesaikan pekerjaan karena karyawan itu sudah bisa menyatu dengan tempat dimana ia bekerja.
6. Adanya ketenangan jiwa jaminan kepastian serta perlindungan dari organisasi. Jaminan hari tua dan perlindungan terhadap kesehatan dan keselamatan kerja karyawan merupakan suatu perangsang atau daya tarik yang sengaja diberikan kepada karyawan dengan tujuan ikut

membangun, memelihara dan memperkuat harapan-harapan karyawan agar dalam diri mereka timbul semangat yang lebih besar untuk berprestasi bagi organisasi.

Menurut Nawawi (1990) bahwa faktor yang mempengaruhi semangat kerja karyawan adalah minat atau perhatian terhadap pekerjaan, upah/gaji, status sosial berdasarkan jabatan, tujuan yang mulia dan pengabdian, suasana lingkungan kerja, dan hubungan manusiawi. Sementara Lateiner (1985) mengatakan bahwa faktor yang mempengaruhi semangat kerja adalah kebanggaan pekerja atas pekerjaannya, hasrat untuk maju, perasaan telah diberlakukan dengan baik, kemampuan untuk bergaul dengan kawan sekerja, dan kesadaran akan tanggung jawab terhadap pekerjaan. Sedangkan menurut Danim (2004) faktor yang mempengaruhi moral kerja adalah kesadaran akan tujuan organisasi, hubungan antar manusia dalam organisasi berjalan harmonis, kepemimpinan yang menyenangkan, tingkatan organisasi, upah dan gaji, kesempatan untuk meningkat atau promosi, pembagian tugas dan tanggung jawab, kemampuan individu, perasaan diterima dalam kelompok, dinamika lingkungan, dan kepribadian.

3. Aspek-aspek Semangat Kerja

Banyak ahli telah melakukan penelitian tentang semangat kerja dan selanjutnya mereka telah mengajukan beberapa aspek atau faktor dari semangat kerja. David (dalam Flippo 1987) berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka diperoleh gambaran aspek-aspek semangat kerja yang mencakup hal-hal sebagai berikut.

a. Willing Cooperation Toward Organization Objectives.

Yaitu tinggi rendahnya semangat kerja daripada karyawan dapat dilihat dari sejauh mana kesediaan dari seorang karyawan untuk bekerja sama dengan rekan atau kelompok kerjanya dalam mencapai tujuan organisasi.

b. Loyalty To Organization

Tinggi rendahnya semangat kerja para karyawan dapat dilihat dari tinggi rendahnya tingkat loyalitas kerja para pekerja.

c. Good Diciplin

Tinggi rendahnya semangat kerja dapat dilihat dari tingkat disiplin para pekerja. Semakin disiplin seorang, karyawan maka semakin tinggi semangat kerjanya. Hal ini menunjukkan sejauh mana keinginan mereka untuk menaati semua peraturan yang ada dalam perusahaan.

d. Voluntary Conformance to Roles Regulation

Untuk melihat tinggi rendahnya semangat kerjanya adalah dilihat dari kesediaan karyawan untuk menerima semua aturan-aturan kerja yang ada dalam perusahaan.

e. Ability to Take Problem During Time Difficulty

Untuk melihat semangat kerja para karyawan dapat dilihat dari tingkat kemampuan pekerja dalam hal mengatasi masalah yang dihadapi terutama dalam suasana yang kurang menguntungkan dan situasi sulit.

Menurut Sugiyono dalam Utomo (2002), aspek-aspek semangat kerja karyawan dapat dilihat dari beberapa segi, yaitu :

a. Disiplin yang tinggi.

Individu yang memiliki semangat kerja yang tinggi akan bekerja giat dan sadar akan peraturan-peraturan yang berlaku dalam perusahaan.

b. Kualitas untuk bertahan.

Individu yang mempunyai semangat kerja tinggi, menurut Alport, tidak akan mudah putus asa dalam menghadapi kesukaran-kesukaran yang timbul dalam pekerjaannya. Hal ini menunjukkan bahwa individu tersebut mempunyai energi dan kepercayaan untuk memandang masa yang akan datang dengan baik yang dapat meningkatkan kualitas seseorang untuk bertahan.

c. Kekuatan untuk melawan frustrasi.

Individu yang mempunyai semangat kerja tinggi, tidak memiliki sikap yang pesimistis apabila menemui kesulitan dalam pekerjaannya.

d. Semangat berkelompok.

Adanya semangat kerja membuat karyawan lebih berfikir sebagai “ kami “ daripada sebagai “ saya “. Mereka akan saling tolong menolong dan tidak saling bersaing untuk saling menjatuhkan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek semangat kerja karyawan dapat dilihat dari hal-hal sebagai berikut : kesediaan karyawan untuk bekerja sama dengan rekan atau kelompok kerja, tingkat loyalitas kerja, tingkat disiplin, kesediaan mengikuti aturan atau prosedur kerja yang berlaku dalam perusahaan, kemampuan dalam mengatasi dan memecahkan permasalahan, adanya gairah dalam bekerja, tingkat ketenangan, tinggi rendahnya keinginan karyawan untuk keluar atau berhenti, tingkat absensi/ketidakhadiran atau keterlambatan masuk kerja, tingkat produktivitas kerja, serta tingkat kejenuhan yang dialami karyawan dalam bekerja. Penelitian ini akan menggunakan aspek-aspek semangat kerja dari

Sugiono dalam Utama (2002) dalam penyusunan alat ukur, yaitu: disiplin yang tinggi, kualitas untuk bertahan, kekuatan untuk melawan prestasi dan semangat kelompok.

4. Ciri-ciri Semangat Kerja

Selanjutnya Flippo (1987), membagi dari beberapa tipe dari aspek semangat kerja dimana aspek ini menunjukkan apakah pekerja itu memiliki semangat kerja yang tinggi atau memiliki semangat kerja yang rendah.

Adapun ciri-ciri semangat kerja yang tinggi adalah sebagai berikut :

a. Adanya gairah kerja

Pekerja atau karyawan yang memiliki semangat kerja, biasanya selalu menunjukkan gairah dalam bekerja, dimana mereka selalu kelihatan gembira dan memiliki gerakan kerja yang cekatan dan cepat.

b. Mematuhi peraturan

Pekerja yang memiliki semangat kerja, sangat mematuhi peraturan kerja, bahkan mereka sering member arahan dan himbauan kepada rekan sekerja agar selalu memperhatikan peraturan kerja.

c. Memiliki Inisiatif kerja

Pekerja yang memiliki semangat kerja selalu memiliki inisiatif, mereka cepat mengambil tindakan agar tugas cepat selesai, namun selalu mematuhi aturan yang berlaku.

d. Sangat menghargai tugasnya

Pekerja yang memiliki semangat kerja selalu menghargai tugasnya, hal ini tergambar dari keinginannya menyelesaikan tugasnya hingga tuntas.

e. Memiliki kemauan kerja sama

Pekerja yang memiliki kemauan kerja sama selalu memiliki kesediaan untuk bekerja sama dengan pekerja yang lain, untuk mempermudah dan memperthankan kualitas kerja.

Semangat kerja yang rendah juga memiliki ciri-ciri menurut Azwar (2002), yaitu :

- a. Sedikitnya perilaku yang agresif yang menimbulkan frustrasi: Konsentrasi Kerja, Ketelitian dan Hasrat Untuk Maju.
- b. Individu bekerja dengan suatu perasaan yang menyenangkan: Kebanggaan Karyawan, Kepuasan Karyawan dan *Labour Turn Over* / Tingkat Absensi.
- c. Menyesuaikan diri dengan teman-teman sekerja : Perlakuan yang baik dari atasan dan rekan kerja.
- d. Keterlibatan ego dalam bekerja : Tanggung Jawab, Lancarnya aktivitas.

Menurut Kossen (1993) terdapat beberapa tanda-tanda peringatan semangat kerja yang rendah, yaitu :

- a. Kemangkiran.
- b. Keterlambatan yang berlebihan merupakan tanda bahaya semangat kerja yang rendah.

- c. Pergantian yang tinggi. Dalam setiap organisasi ada karyawan yang keluar dan ada karyawan lain diterima kerja pada perusahaan tersebut. Apabila angka pergantian mulai naik secara abnormal menunjukkan tanda bahaya dari semangat kerja yang buruk.
- d. Mogok dan sabotase. Pemogokan dan sabotase merupakan contoh ekstrim ketidakpuasan dalam angkatan kerja.
- e. Ketiadaan kebanggaan dalam kerja. Ketidakpuasan karyawan terhadap pekerjaan dan perusahaan tempat dia bekerja sering kali menimbulkan sikap ketidakpedulian terhadap pekerjaannya.

Selain itu, menurut Nitisemito dalam Tohardi (2002) menyebutkan bahwa terdapat beberapa faktor yang harus diketahui oleh perusahaan sebagai indikasi penurunan semangat kerja, yaitu :

- a. Turunnya/rendahnya produktivitas. Salah satu indikasi turunnya semangat kerja adalah turunnya produktivitas. Turunnya produktivitas merupakan indikasi turunnya semangat kerja.
- b. Tingkat absensi yang naik/tinggi. Tingkat absensi yang tinggi juga merupakan salah satu indikasi turunnya semangat kerja karyawan. Pada umumnya bila semangat kerja turun, mereka akan malas untuk datang setiap hari kerja.
- c. *Labor turnover* (tingkat perpindahan buruh) yang tinggi. Bila dalam suatu perusahaan tingkat keluar-masuk karyawan naik dari tingkat sebelumnya, hal ini merupakan indikasi turunnya semangat kerja. Keluar-masuknya karyawan yang meningkat disebabkan ketidaksenangan mereka bekerja pada perusahaan tersebut.

- d. Tingkat kerusakan yang tinggi. Indikasi lain yang menunjukkan turunnya semangat karyawan adalah bila tingkat kerusakan terhadap bahan baku, maupun peralatan yang dipergunakan naik.
- e. Kegelisahan dimana-mana. Kegelisahan dimana-mana akan terjadi bila semangat kerja turun, kegelisahan itu dapat terwujud dalam bentuk ketidaktenangan bekerja, keluh kesah, serta hal-hal lain.
- f. Tuntutan sering kali terjadi. Sering terjadinya tuntutan juga merupakan indikasi turunnya semangat kerja. Tuntutan yang terjadi berasal dari ketidakpuasan karyawan .
- g. Pemogokan. Indikasi paling kuat tentang turunnya semangat kerja adalah terjadinya pemogokan. Pemogokan merupakan perwujudan dari ketidakpuasan, kegelisahan dan rasa kekecewaan yang begitu mendalam serta sebagainya.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri dari individu yang mempunyai semangat kerja yang tinggi menurut Flippo (1987) yaitu adanya gairah kerja, mematuhi peraturan, memiliki inisiatif kerja, sangat menghargai tugasnya, dan memiliki kemauan kerja sama. Sedangkan individu yang memiliki semangat kerja yang rendah menurut Nitisemito (2002) dan Kossen (1993) memiliki ciri-ciri sebagai berikut: Rendahnya Produktivitas, tingkat absensi yang naik, meningkatnya perpindahan buruh, tingkat kerusakan yang tinggi, kegelisahan dimana-mana, tuntutan sering kali terjadi, dan pemogokan.

D. Pemenuhan Kebutuhan Psikologis

1. Pengertian Kebutuhan

Pada hakikatnya manusia memiliki kebutuhan-kebutuhan yang selalu timbul yang harus terpenuhi supaya tidak menimbulkan gangguan keseimbangan pribadi. Menurut Winarto (2003) kebutuhan-kebutuhan manusia dapat ditinjau dari beberapa sudut. Ada yang meninjau dari sudut jenis kebutuhan itu seperti kebutuhan biologis ada pula yang meninjau dari kebutuhan itu sendiri, apakah kebutuhan itu bersifat dasar atau bersifat tambahan. Sudut pandangan yang lain adalah dari segi pentingnya kebutuhan itu, apakah perlu dipenuhi dengan segera atau bisa ditunda pemenuhannya.

Sedangkan schneiders (dalam siagian, 2004) menyatakan bahwa kebutuhan merupakan pendorong bagi individu untuk mencapai kepuasan. Kebutuhan merupakan tendensi diamis yang berorientasi pada benda, kualitas atau pengalaman yang dituntut oleh fisik, psikis dan social secara sehat dan organism. Lebih lanjut dijelaskan bila salah satu atau lebih tendensi tersebut atas tidak terpenuhi maka akan timbul tingkah laku yang tidak wajar. Sebaliknya apabila tendensi-tendensi itu dapat dipenuhi dengan baik, maka akan menimbulkan tingkah laku yang wajar.

Maslow (dalam Atkinson, 1996) menyusun tingkat kebutuhan manusia didasarkan atas prinsip bahwa :

- a. Kebutuhan manusia diorganisasikan dalam kebutuhan yang bertingkat
- b. Segera setelah salah satu kebutuhan terpenuhi, kebutuhan lain akan muncul dan berkuasa.

- c. Setelah terpenuhi kebutuhan tersebut tidak mempunyai pengaruh dominan, akibatnya kebutuhan lain meningkat dan mendominasi.

Lebih lanjut Maslow (Siagian, 2004) menjelaskan ada lima kebutuhan dasar manusia, yaitu (a) Kebutuhan fisiologis, (b) kebutuhan rasa aman, (c) kebutuhan akan rasa cinta dan memiliki, (d) kebutuhan akan harga diri, dan (e) kebutuhan akan aktualisasi diri.

Dari berbagai defenisi dapat digambarkan kebutuhan adalah bagian dari motif, yang menjadi pendorong bagi individu untuk berbuat ke suatu tujuan sehingga akan mencapai suatu keputusan.

2. Kebutuhan Psikologis

Kebutuhan psikologis merupakan kebutuhan pokok yang diperlukan manusia sehingga ia bisa terdorong untuk bertindak oleh adanya kebutuhan yang selalu timbul dalam dirinya, kebutuhan ini meminta penyelesaian dengan segera sehingga kalau tidak di beri kesempatan untuk diekspresikan secara wajar akan membentuk tingkah laku yang tidak wajar pula.

Schneiders (dalam siagian, 2004) mengatakan bahwa kebutuhan psikologis merupakan suatu tegangan akibat adanya atau kurangnya suatu kualitas, pengalaman atau kekurangan hal yang dibutuhkan bagi kesejahteraan atau penyesuaian psikologis organism.

Sobur, (2003) mengatakan bahwa kebutuhan-kebutuhan psikologis mencakup kebutuhan akan rasa aman, kebutuhan kasih sayang, kebutuhan kebebasan. Santrock (2002) menambahkan bahwa manusia sebagai makhluk yang berespek kejiwaan, di samping memiliki kebutuhan-kebutuhan biologis juga memiliki kebutuhan-kebutuhan psikologis.

Dari berbagai pendapat para ahli tersebut di atas, dapat di tarik suatu kesimpulan bahwa kebutuhan psikologis adalah kebutuhan pokok yang menimbulkan dorongan instrinsik untuk bertingkah laku dalam usaha mencapai tujuannya, yang meminta penyelesaian dengan segera dan harus diekspresikan secara wajar dan diperlukan oleh setiap manusia. Selain itu juga dapat diketahui bahwa kebutuhan psikologis merupakan suatu hal yang sangat penting dalam diri individu .

Murray (1983) menyatakan bahwa adanya kebutuhan dapat disimpulkan dari : akibat atau hasil akhir tingkah laku, pola atau cara khusus tingkah laku yang bersangkutan, perhatian dan respon selektif terhadap kelompok objek stimulus tertentu, ungkapan emosi atau perasaan tertentu dan ungkapan kepuasan apabila akibat tertentu di capai atau kekecewaan apabila akibat itu tidak tercapai. Laporan-laporan subjektif tentang perasaan-perasaan, kecenderungan-kecenderungan dan tujuan-tujuan memberikan kriteria tambahan. Setelah diberikan defenisi umum dan kriteria di atas untuk menyimpulkan atau menggolongkan kebutuhan-kebutuhan murray, setelah meneliti secara insentif sejumlah kecil subjek mencapai suatu daftar sementara yang terdiri dari dua puluh kebutuhan. Daftar kebutuhan oleh murray adalah sebagai berikut :

a. Sikap merendah.

Tunduk secara pasif terhadap kekuatan luar. Menerima perlakuan yang tidak adil, pengkambing hitaman, kritik hukuman, menyerah. Dengan sabar menghadapi nasib. Mengakui kekurangan, kekeliruan, perbatan salah atau kesalahan. Menyalahkan, meremehkan, merusakkan diri sendiri. Mencari dan menikmati penderitaan, hukuman, penyakit dan kemalangan.

b. Prestasi.

Menyelesaikan sesuatu yang sulit . menguasai memanipulasi atau mengatur benda-benda fisik, manusia atau ide-ide. Melakukan hal-hal tersebut di atas secepatnya dan semandiri mungkin. Mengatasi rintangan-rintangan dan mencapai standar yang tinggi. Mengunggulkan diri. Menyaingi dan mengungguli orang-orang lain. Meningkatkan harga diri dengan menyalurkan bakat secara berhasil.

c. Afiliasi.

Mendekatkan diri, bekerja sama atau membalas ajakan orang lain yang berskutu (orang lain yang menyerupai atau menyukai Subjek). Membuat senang dan mencari afeksi dari objek yang disukai. Patuh dan tetap setia kepada seorang kawan.

d. Agresi.

Menghadapi perlawanan dengan kekerasan, melawan. Membalas perbuatan yang tidak adil. Menyerang, melukai atau membunuh orang lain. Melawan dengan kekerasan atau menghukum orang lain.

e. Otonomi.

Menjadi bebas, menghilangkan kekangan, melepaskan diri dari kungkungan. Menolak paksaan dan larangan. Menghindari atau meninggalkan kegiatan-kegiatan yang ditentukan oleh autoritas-otoritas yang menguasai. Tidak tergantung (mandiri) dan bebas bertindak menurut impuls. Tidak terikat, tidak bertanggung jawab. Menentang arus.

f. *Counteraction*.

Menguasai atau memperbaiki kegagalan dengan berjuang lagi. Menghilangkan pelecehan dengan memulai lagi tindakan. Mengatasi kelemahan, menekan perasaan

takut. Mengembalikan nama baik dengan tindakan. Mencari rintangan-rintangan dan kesulitan-kesulitan untuk di atasi. Mempertahankan harga diri dan kebanggan pada taraf yang tinggi.

g. Membela diri.

Mempertahankan diri terhadap seranagn, kritik, dan celaan. menyembunyikan atau membenarkan perbuatan tercela atau penghinaan, memprtahankan diri.

h. Sikap hormat.

Mengangumi dan menyokong atasan. Memuji, menghormati atau menyanung. Dengan senang hati tunduk pada pengaruh orang lain yang di kenal. Mencontoh seorang teladan. Menyesuaikan diri dengan kebiasaan.

i. Dominasi.

Memiliki kendali atas lingkungan manusiawi. Mempengaruhi atau mengarahkan tingkah laku orang-orang lain dengan saran, bujukan imbauan, atau perintah. Mencegah menghambat, atau melarang.

j. Ekhsibisi (sikap menonjolkan diri).

Menciptakan kesan. senang dilihat dan di dengar. Membuat orang lain bergairah, kagum, terpesona, terhibur, terkejut, tergelitik, ingin tau senang atau terpikat.

k. Menghindari bahaya.

Menghindari rasa sakit luka fisik, penyakit, dan kematian. Melarikan diri dari situasi yang berbahaya. Mengambil tindakan-tindakan pencegahan.

l. Menghindari rasa hina.

Menghindari penghinaan. Meninggalkan situasi-situasi yang memalukan, atau menghindari kondisi-kondisi yang bisa menimbulkan pelecehan : caci maki, ejekan

atau sikap masa bodoh orang-orang lain. Menahan diri untuk bertindak karena takut gagal.

m. Sikap memelihara.

Memberi simpati dan memuaskan kebutuhan-kebutuhan objek yang tak berdaya: bayi atau setipa objek yang lemah, cacat, lelah, kurang pengalaman, ragu-ragu, kalah, dihina, kesepian, patah hati, sakit, bingung. Membantu objek yang berada dalam bahaya. Memberi makanan, membantu, menyokong, menghibur, melindungi, menyenangkan, merawat, menyembuhkan.

n. Ketertiban.

Mengatur barang-barang. Menjaga kebersihan, susunan, organisasi, keseimbangan, kerapian, keteraturan, ketelitian.

o. Permainan.

Berbuat untuk kesenangan tanpa tujuan lebih lanjut. Suka tertawa dan membuat lelucon. Berusaha meredakan tekanan secara menyenangkan. Mengambil bagian dalam permainan, olahraga, joget, pesta-pesta, bermain kartu.

p. Penolakan.

Memisahkan diri dari objek yang tidak disenangi, mengucilkan, melepaskan, mengusir, atau bersikap masa bodoh terhadap objek yang lebih rendah. Menghina atau memutuskan hubungan cinta dengan objek.

q. Keharuan.

Mencari dan menikmati kesan-kesan yang menyentuh perasaan.

r. Seks.

Menjalin dan meningkatkan hubungan erotik. Mengadakan hubungan seksual.

s. Pertolongan dalam kesusahan.

Memuaskan kebutuhan-kebutuhan dengan bantuan simpatik dari objek yang dikenal. Dirawa, disokong, didukung, dikelilingi dan dilindungi, dicintai, dinasehati dan dibimbing, dimanjakan diampuni dan dihibur. Menempel pada seorang pelindung setis. Selalu memiliki seorang pendukung.

t. Pemahaman.

Menanyakan atau menjawab pertanyaan-pertanyaan umum. Tertarik pada teori. Memikirkan, merumuskan, menganalisis dan menggeneralisasikan.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kebutuhan menurut Murray yaitu sikap merendah, Prestasi, Afiliasi, Agresi, otonomi, *Counterction*, Membela diri, sikap hormat, Dominasi, Sikap menonjolkan diri, Menghindari budaya, Menghindari rasa hina, sikap memelihara, Ketertiban, Permainan, penolakan, Kebutuhan, Seks, pertolongan dalam kesusahan, dan pemahaman.

Lebih lanjut lagi, Maslow (dalam Calvin, 1993) menjelaskan bahwa kebutuhan manusia bertingkat, mulai dari kebutuhan mendasar yang harus dipenuhi pada bagian bawah piramid, dan kebutuhan manusia meningkat terus ke atas apabila jenis kebutuhan yang dasar sudah terpenuhi. Mulai dari kebutuhan yang paling dasar adalah kebutuhan fisiologis, kemudian berlanjut ke kebutuhan akan keamanan (*safety*), kebutuhan dicintai (*Love/belonging*), kebutuhan untuk rasa percaya diri (*Esteem*), dan kebutuhan puncak, yaitu aktualisasi diri (*self-actualization*).

Memang diakui bahwa pada praktiknya, Manusia cenderung tidak urut dari bawah ke atas. Terkadang ada orang yang ingin dicintai walaupun dalam kondisi tidak sehat dan tidak aman. Ada orang yang mengorbankan ketiga kebutuhan pertama hanya untuk mendapatkan perhatian dan penghargaan atas dirinya. Ada juga yang ketika semua kebutuhannya belum

terpenuhi, dia mulai mencari arti kehidupan yang seharusnya berada dipuncak kebutuhan manusia. Hal ini dapat disebabkan karena manusia sendiri terkadang tidak mengerti apa yang dia butuhkan, dia tidak tau apa kebutuhannya telah terpenuhi atau tidak dan kebutuhan apa saja yang perlu dia perhatikan.

a. Kebutuhan fisiologis.

Pada dasarnya, manusia harus memenuhi kebutuhan fisiologisnya untuk dapat bertahan hidup. Pada hirarki yang paling bawah ini, manusia harus memenuhi kebutuhan makanan, tidur, minum, seks, dan hal-hal lainnya yang berhubungan dengan fisik badan. Bila kebutuhan dasar ini belum terpenuhi, maka manusia akan mengalami kesulitan untuk berfungsi secara normal. Misalnya, seseorang mengalami kesulitan untuk mendapatkan makanan, sehingga ia menderita kelaparan, maka ia tidak akan mungkin mampu untuk memikirkan kebutuhan akan keamanannya ataupun kebutuhan aktualisasi diri. Logika sederhananya: bagaimana seseorang dapat memikirkan prestasi atau aktualisasi diri, bila dirinya terus menerus dihantui rasa ketakutan akan kelaparan? Menurut Abraham Maslow kebutuhan fisiologi sangat mendasar, paling kuat dan paling jelas dari antara sekian kebutuhan adalah untuk mempertahankan hidupnya secara fisik. Yaitu kebutuhan untuk makan, minum, tempat tinggal, seks tidur dan oksigen. Manusia akan menekan kebutuhannya sedemikian rupa agar kebutuhan fisiologis (dasar)nya tercukupi.

b. Kebutuhan Keamanan (*safety*).

Pada hirarki tingkat kedua, manusia membutuhkan rasa keamanan dalam dirinya. Baik keamanan secara harfiah (keamanan dari perampok, orang jahat, dan lain-lain), maupun keamanan secara finansial ataupun hal lainnya. Dengan memenuhi kebutuhan keamanan tersebut, dapat dipastikan bahwa kebutuhan manusia dapat berlanjut ke tahap berikutnya,

yaitu kebutuhan kasih sayang dan sosial. Kebutuhan akan rasa aman ini biasanya terpuaskan pada orang-orang yang sehat dan normal. Seseorang yang tidak aman akan memiliki kebutuhan akan keteraturan dan stabilitas yang sangat berlebihan dan menghindari hal-hal yang bersifat asing dan yang tidak di harapkannya. Berbeda dengan orang yang merasa aman dia akan cenderung santai tanpa ada kecemasan yang berlebih. Perlindungan dari udara panas/dingin, cuaca buruk, kecelakaan, infeksi, alergi, terhindar dari pencurian dan mendapatkan perlindungan hukum. Ada 4 hal dasar yang harus dipenuhi untuk mencapai kebahagiaan, yaitu Makanan saat lapar, Pakaian untuk menutupi tubuh, Rumah untuk berlindung, dan Obat ketika Sakit. Karena orang yang lapar tidak bisa bahagia, Orang yang telanjang tidak merasa aman, Orang yang tidak memiliki tempat untuk pulang tidak akan bahagia, dan orang yang sakit juga jika tidak ada obat, tidak akan bahagia. Dua tingkat dasar ini dapat disingkat seperti ini menurut saya, dan ini kebutuhan pokok setiap manusia yang memang harus dipenuhi, Rasa aman dan kesehatan.

c. Kebutuhan kasih sayang / sosial (*Love/belonging*).

Setelah memenuhi 2 kebutuhan yang bersifat individu, kini manusia menapaki kebutuhan untuk diterima secara sosial. Emosi menjadi “pemain” utama dalam hirarki ketiga ini. Perasaan menyenangkan yang dimiliki pada saat kita memiliki sahabat, seseorang untuk berbagi cerita, hubungan dekat dengan keluarga adalah tujuan utama dari memenuhi kebutuhan sosial ini. Kebutuhan akan rasa memiliki-dimiliki dan kasih sayang, kebutuhan akan rasa memilih tempat di tengah kelompoknya.

d. Kebutuhan Percaya Diri (*Esteem*).

Semua orang pasti ingin dihormati dan ingin merasa berguna bagi orang lain. Kebutuhan semacam ini tertuang pada hirarki pada tahap keempat dalam piramid Abraham Maslow. Kebutuhan untuk percaya diri ini biasanya muncul setelah ketiga kebutuhan yang lebih mendasar sudah terpenuhi, meskipun tidak menutup kemungkinan bahwa kebutuhan semacam ini dapat muncul tanpa harus memenuhi ketiga kebutuhan yang lebih mendasar.

e. aktualisasi diri (*self-actualization*).

Umumnya, kebutuhan ini akan muncul bila seseorang merasa seluruh kebutuhan mendasarnya sudah terpenuhi. Pada hirarki ini, biasanya seseorang akan berhadapan dengan ambisi untuk menjadi seseorang memiliki kemampuan lebih. Seperti mengaktualisasikan diri untuk menjadi seorang ahli dalam bidang ilmu tertentu, atau hasrat untuk mengetahui serta memenuhi ketertarikannya akan suatu hal. Aktualisasi diri adalah kebutuhan naluriah pada manusia untuk melakukan yang terbaik dari yang dia bisa. tingkatan tertinggi dari perkembangan psikologis yang bisa dicapai bila semua kebutuhan dasar sudah dipenuhi dan pengaktualisasian seluruh potensi dirinya mulai dilakukan. Pada saat manusia sudah memenuhi seluruh kebutuhan pada semua tingkatan yang lebih rendah, melalui aktualisasi diri di katakan bahwa mereka mencapai potensi yang paling maksimal. Manusia yang teraktualisasi dirinya: Mempunyai kepribadian multi dimensi yang matang, Sering mampu mengasumsi dan menyelesaikan tugas yang banyak, Mencapai pemenuhan kepuasan dari pekerjaan yang di kerjakan dengan baik dan Tidak tergantung secara penuh pada opini orang lain.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kebutuhan menurut Maslow (dalam Calvin, 1993) yaitu terdiri dari Fisiologis, keamanan, Kasih sayang, harga diri, dan aktualisasi diri.

Penelitian ini akan menggunakan jenis kebutuhan Maslow dalam penyusunan alat ukur, yaitu: Kebutuhan fisiologis, Keamanan, Kasih sayang, Harga diri, dan aktualisasi diri.

David McClelland (1953) merupakan bahwa prestasi kekuasaan dan pertalian merupakan tiga kebutuhan penting yang membantu kinerja. Menurut David McClelland pada setiap individu terdapat tiga macam kebutuhan yakni :

- a. Kebutuhan akan prestasi (*nAch-Achevement*) adalah dorongan untuk mengungguli , berprestasi sehubungan dengan seperangkat standar, berusaha keras untuk sukses. Ciri-ciri individunya adalah : bekerja keras dan mengembangkan cara-cara baru dalam menyelesaikan masalah, mempunyai tanggung jawab pribadi untuk menemukan solusi pada problem yang ada, cenderung untuk menetapkan sasaran prestasi yang cukup sulit dan mengambil resiko yang telah diperhitungkan, keinginan yang kuat untuk memperoleh umpan balik yang konkret pada performance kerja dan perasaan sangat menikmati tugas dan menyelesaikan tugas. Kebutuhan prestasi di anggap rendah jika orang lebih suka tingkat resiko yang rendah pada tugas dan memikul tanggung jawab bersama-sama pada tugas kebutuhan ini penting dalam manajemen karena untuk sukses diperlukan dorongan untuk maju.
- b. Kebutuhan akan kekuasaan (*nPow-need for power*) adalah kebutuhan untuk membuat orang lain berperilaku dalam suatu cara orang-orang itu (tanpa dipaksa) tidak akan berperilaku demikian. Ciri-ciri individunya yaitu : ingin menanamkan pengaruh dan kekuasaannya pada setiap orang, sehingga cenderung otoriter dan tidak mau di bantah, tidak mempunyai perasaan empati yang tinggi, ingin menunjukkan kelebihan dirinya, teman adalah sarana untuk mencapai tujuan, dan tidak toleran, terlalu tegas, keharmonisan bukanlah merupakan hal yang utama.

- c. Kebutuhan akan afiliasi (*nAff-need for affiliation*) adalah hasrat untuk hubungan pribadi yang ramah dan akrab. Ciri-ciri individunya yaitu orientasi tingkah laku mengarah pada hubungan interpersonal yang baik atau harmonis, mudah berempati, menyukai hubungan yang harmonis dan keadaan santai, biasanya merupakan teman yang baik, toleransi besar sehingga cenderung tidak tegas, baginya lebih baik berkorban apasaja daripada kehilangan teman karena kehilangan teman merupakan suatu penderitaan. Orang yang memiliki kebutuhan afiliasi tinggi akan memilih pekerjaan dengan karakteristik pekerjaan yang memungkinkannya sering berhubungan dengan orang lain seperti petugas pemasaran, guru, humas atau penyuluhan.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kebutuhan menurut david McClelland (1953) yaitu kebutuhan berprestasi, kebutuhan kekuasaan dan kebutuhan afiliasi.

E. Hubungan Antara Pemenuhan Kebutuhan Psikologis dengan Semangat Kerja

Sebagaimana diketahui bahwa semangat kerja merupakan suasana yang terdapat dalam suatu organisasi yang dapat mempengaruhi sikap mental individu atau kelompok di dalamnya yang terdapat dalam suatu organisasi yang menunjukkan rasa kegairahan di dalam melaksanakan tugas-tugas/pekerjaan dan mendorong karyawan untuk bekerja secara lebih baik dan lebih produktif.

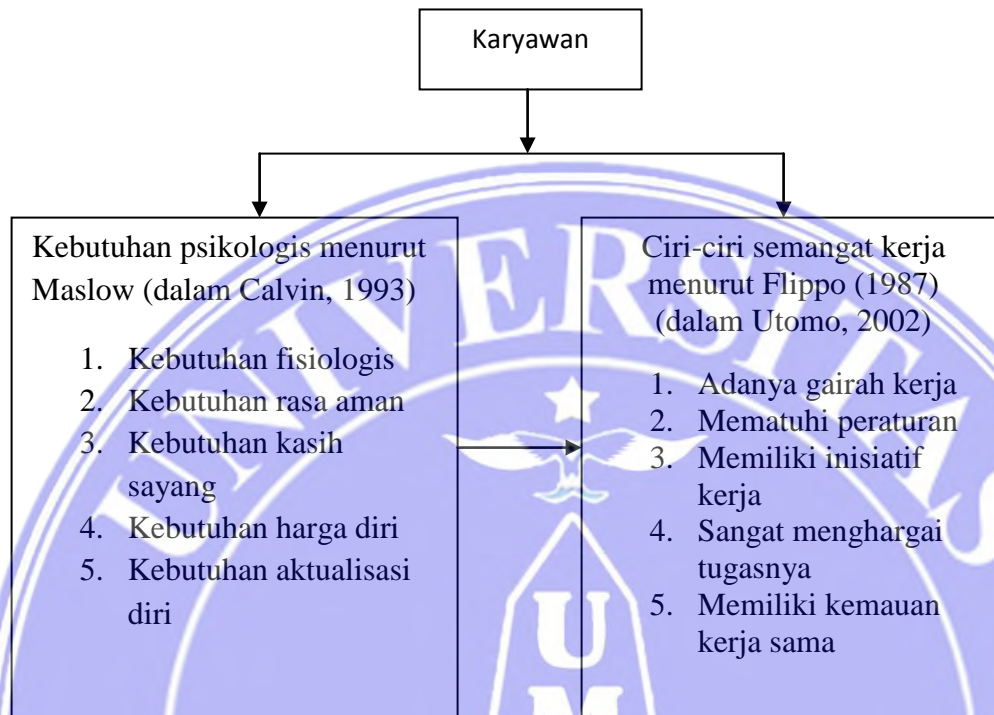
Kowles (1976) mengatakan bahwa semangat kerja akan muncul dan akan tumbuh bersamaan dengan kepuasan kerja para pekerja di dalam menjalankan pekerjaan termasuk

didalamnya kepuasan dalam hubungan-hubungan mereka dengan perusahaan yang akan mendorong mereka untuk bekerja secara lebih baik dan lebih produktif.

Semangat kerja karyawan bukan timbul begitu saja, namun semangat kerja muncul akibat banyak faktor, baik yang berasal dari lingkungan kerja, masyarakat, keluarga dan juga aspek-aspek yang ada dalam pekerja itu sendiri oleh karena itu setiap pihak perusahaan hendaknya berusaha untuk meningkatkan semangat kerja pada karyawannya agar tujuan perusahaan dapat tercapai.

Factor penting dalam menumbuhkan semangat kerja karyawan adalah apabila kebutuhan-kebutuhan hidup karyawan dapat terpenuhi dengan baik. Apabila hasil kerja karyawan tidak dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan hidup dirinya maupun keluarganya maka hal ini dapat mengakibatkan stress pada karyawan dan semangat bekerjanya akan menurun.

F. Kerangka Konseptual



G. Hipotesis

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :Ada hubungan positif antara pemenuhan kebutuhan psikologis dengan semangat kerja. Dengan asumsi bahwa semakin terpenuhi kebutuhan psikologis maka semakin tinggi pula semangat kerja. Sebaliknya semakin rendah terpenuhi kebutuhan psikologis maka semakin rendah pula semangat kerja.