



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Peningkatan prestasi kerja karyawan tergantung pada peranan motivasi yang diberikan pemimpin dalam mengarahkan perilaku bawahannya untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif, karena itu pemberian motivasi bagi karyawan organisasi perlu diatur dan dibenahi kembali. Jika pemimpin kurang memperhatikan terhadap cara-cara pemberian motivasi bagi karyawan atau bawahannya maka berdampak pada rendahnya prestasi kerja bawahan. Kurangnya motivasi karyawan dapat dilihat dari seringnya karyawan tidak masuk kerja, akibatnya tugas utama mereka sebagai karyawan yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak dapat maksimal.

Motivasi kerja karyawan dapat dilihat dari kebijakan pemberian gaji, insentif, penghargaan, maupun pemberian rasa aman, sehingga kondisi ini harus tetap dipertahankan untuk memotivasi karyawan. Keseluruhan proses motivasi kepada bawahan sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja dengan iklas demi tercapainya tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Jika bawahan mau bekerja dengan iklas maka apa yang menjadi tujuan perusahaan akan berhasil dan tentu saja didalamnya terdapat faktor peningkatan prestasi karyawan yang berdampak pada peningkatan prestasi organisasi.

Motivasi merupakan usaha yang dikeluarkan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan yang diperlukan bawahan dan hasil pekerjaan yang telah dilaksanakan. Orang mau bekerja untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan (fisik dan mental), baik itu kebutuhan yang disadari maupun kebutuhan yang tidak disadari.

Manajer dalam memotivasi harus menyadari, bahwa orang akan mau bekerja keras dengan harapan ia akan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari hasil pekerjaan.

Komitmen merupakan keinginan karyawan untuk tetap mempertahankan keanggotaan dirinya dalam organisasi dan bersedia melakukan usaha yang tinggi bagi pencapaian tujuan organisasi. komitmen karyawan dicerminkan oleh kemauan karyawan, kesediaan karyawan dan kebanggaan karyawan terhadap organisasi. Karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi akan menyelesaikan pekerjaan dengan sebaik-baiknya.

Dalam hal ini PT Infomedia Nusantara, sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa layanan (Contact Center), sudah seharusnya memiliki karyawan yang penuh semangat dan bermotivasi tinggi dalam bekerja dan melakukan pekerjaannya secara efektif dan efisien, pada akhirnya menunjukkan komitmen terhadap prestasi kerja yang tinggi dalam usaha mewujudkan misi dan tujuan yang telah ditetapkan

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengambil judul: **“Pengaruh Motivasi dan Komitmen Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada PT. Infomedia Nusantara Contact Center Telkomsel Cabang Medan”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya dan penelitian pendahuluan yang dilakukan, penulis menemukan masalah yang dirumuskan sebagai berikut :