



## **ANALISA MOTIVASI DAN KEMAMPUAN KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA USAHA FOTOKOPI (Studi Kasus Usaha Fotokopi Sarjana Kaliurang, Yogyakarta)**

**Benedikta Anna Haulian Siboro<sup>1</sup>, Lina Dianati Fathimahhayati<sup>2</sup>, Sanny Hahury<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Staf Pengajar Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik, Universitas Riau Kepulauan Batam

<sup>2</sup>Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta

<sup>3</sup>Staf Pengajar Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Sorong

### **ABSTRAK**

Didalam setiap organisasi manapun dituntut untuk harus memberikan pelayanan yang bermutu dan berkualitas ditinjau dari segi manapun. Pengukuran produktivitas kerja karyawan digunakan sebagai sarana manajemen untuk menganalisis dan mendorong efisiensi, maka peningkatan produktivitas akan memberikan kemampuan yang lebih besar bagi perusahaan untuk memperbaiki pengupahan karyawannya, yang kemudian akan mendorong kegiahan dan semangat kerja karyawan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh motivasi dan kemampuan kerja terhadap produktivitas kerja usaha fotokopi. Metode yang digunakan untuk penelitian ini adalah pembagian kuisioner kepada pelanggan fotokopi dan melakukan tanya jawab kepada pekerja fotokopi tersebut

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden puas terhadap beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam hal kualitas, harga, keramahan, kecepatan, ketepatan, lokasi dan kenyamanan tempat. Namun beberapa responden merasa kurang puas terhadap kesesuaian harga yang diberikan. Selain itu, beberapa responden juga merasa kurang puas terhadap kecepatan dalam melayani pelanggan. Dari sisi karyawan, dari 20 karyawan, 100% karyawan senang bekerja di usaha tersebut dengan adanya gaji yang sesuai, jam kerja yang cukup baik dan adanya bonus serta insentif. Selain itu atasan juga dapat diajak berdiskusi. Hal ini memotivasi karyawan untuk lebih giat bekerja untuk dapat bekerja lebih cepat.

*Kata kunci : produktivitas, motivasi kerja, kemampuan kerja, kepuasan pelanggan.*

### **PENDAHULUAN**

Tingkat pendidikan, motivasi, usia dan pengalaman kerja karyawan baik baru maupun lama merupakan sebagian faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja dalam rangka mengembangkan dan meningkatkan profesionalitas karyawan dalam pekerjaannya dan menyesuaikan diri dengan perubahan dan pengembangan yang berlangsung sekarang ini. Motivasi dapat mempengaruhi atau mendorong seseorang agar melakukan sesuatu yang diinginkan berdasarkan harapan sehingga sesuatu pekerjaan dapat terselesaikan secara efektif dan efisien. Saat ini kemampuan sumber daya manusia masih rendah baik dilihat dari

kemampuan intelektualnya maupun keterampilan teknis yang dimilikinya. Persoalan yang ada adalah bagaimana dapat menciptakan sumber daya manusia yang optimal sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Manusia adalah unsur utama dalam organisasi, tanpa adanya manusia suatu organisasi tidak akan berjalan. Setiap individu didalamnya mempunyai tujuan dan kepentingan yang berbeda-beda, yang mana pada dasarnya perbedaannya mengarah pada tujuan bersama.

Usaha fotokopi banyak sekali ditemukan didekat perkantoran, universitas dan dilingkungan sekolah. Dari dahulu hingga sekarang keberadaan fotocopy



sangat dibutuhkan oleh kalangan perkantoran, kampus dan [pelajar](#). Fotocopy merupakan merupakan salah satu layanan yang sangat dibutuhkan dikalangan kantor dan profesional. Usaha fotokopi dan alat tulis kantor (ATK) merupakan usaha pioneer yang menggiurkan. Di kalangan mahasiswa, usaha ini sangat membantu mahasiswa untuk memperbanyak buku, tugas kuliah dan lain-lain. Usaha fotokopi tidak hanya proses memperbanyak buku, tetapi juga penjilidan, percetakan lain-lain. Usaha ini banyak dibuka terutama di Yogyakarta yang terkenal dengan kota pelajar sehingga Usaha fotokopi Sarjana ini harus mampu berkompetisi dengan usaha foto kopi lain dengan meningkatkan produktivitasnya.

## **LANDASAN TEORI**

### **Produktivitas**

Salah satu kunci dari pembenahan proses bisnis adalah produktivitas. Peningkatan produktivitas merupakan motor penggerak kemajuan ekonomi dan keuntungan perusahaan (Nasution, 2006). Menurut Sumantha (1984) produktivitas merupakan rasio sederhana antara output dan input dari suatu perusahaan. Produktivitas dipengaruhi oleh 3 variabel yaitu efisiensi, efektifitas, dan kualitas dari setiap langkah perusahaan. Produktivitas merupakan upaya perbaikan terus menerus (yang disebut dengan inovasi) dan kualitas kehidupan kerja yang dirasakan oleh unsur manusia baik tenaga kerja, pihak manajemen, dan berbuah pada keuntungan yang halal dan langsung. Konsep produktivitas adalah membandingkan antara hasil yang dicapai dengan pengorbanan yang dilakukan. (Herman, 1999). Ditinjau dari sudut peluang waktu produksi, maka semakin cepat proses produksi dapat diselesaikan maka dapat dikatakan semakin produktif. Produktivitas tenaga kerja merupakan sebagai suatu usaha yang mempunyai tujuan efisiensi dan menghasilkan dari sumber daya yang diperlukan. Produktivitas sendiri

mengandung arti usaha dan keadaan untuk berkualitas lebih baik, efektif, efisien, menghasilkan lebih banyak output dengan suatu usaha yang sama. Dengan demikian jika output yang dihasilkan lebih besar dengan pengorbanan usaha sedikit akan menghasilkan produktivitas yang tinggi. Menurut Soedarmayanti (2009) ada enam faktor utama yang menentukan produktivitas tenaga kerja, adalah :

1. Sikap kerja yang meliputi kesediaan untuk bekerja secara bergiliran (shift work) dapat menerima tambahan tugas dan bekerja dalam suatu tim
2. Tingkat keterampilan seperti pendidikan latihan dalam manajemen supervise serta keterampilan dalam tehnik industri
3. Hubungan tenaga kerja dan pimpinan organisasi yang tercermin dalam usaha bersama antara pimpinan organisasi dan tenaga kerja untuk

### **Motivasi**

Motivasi merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam menentukan perilaku seseorang, termasuk perilaku kerja. Menurut Hasibuan (2002), motivasi berasal dari kata latin *movere* yang berarti dorongan atau menggerakkan. Motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mengarahkan daya dan potensi bawahan, agar mau bekerja sama secara produktif berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan. Motivasi akan dapat dipenuhi dengan beberapa faktor kerumitan karena alasan-alasan sebagai berikut : tindakan tunggal dan bisa mengekspresikan beberapa motif, motif bisa muncul dalam bentuk yang samar, beberapa motif bisa diekspresikan melalui tindakan yang serupa, motif-motif yang sama, bisa diekspresikan dalam perilaku-perilaku yang berbeda, variasi-variasi budaya dan perorangan bisa sangat dipengaruhi cara menekspresikan motif-motif tertentu.

Menurut Komaruddin (1994) motivasi dibagi menjadi dua jenis yaitu:

1. Motivasi intrinsik merupakan motivasi yang timbul dari dalam diri seseorang (motivasi murni) Motivasi intrinsik sebagai pemuas kebutuhan / pemenuhan egoistic needs adalah kepuasan yang berhubungan dengan kebebasan orang untuk mengerjakan sesuatu sendiri dan puas karena hasil menyelesaikannya. Indikator kebutuhan tersebut meliputi:
  - a. Semangat kerja
  - b. Loyalitas kerja
  - c. Perasaan bangga dengan tercapainya sasaran/ target
  - d. Kebebasan menyampaikan pendapat dan gagasan
  - e. Pengembangan potensi dan kemampuan
2. Motivasi ekstrinsik adalah motivasi yang timbul disebabkan faktor-faktor yang datang dari luar diri seseorang. Contohnya kenaikan pangkat, pujian, hadiah dan sebagainya. Motivasi ekstrinsik sebagai pemuas kebutuhan dijabarkan menjadi:
  - a. Phisycal needs (kebutuhan fisik). Kebutuhan ini menyangkut kebutuhan fisik/biologis seperti makan, minum, perumahan disamping kebutuhan akan rasa aman dalam menikmatinya.
  - b. Social needs adalah kebutuhan yang terpusatkan karena memperoleh pengakuan, status, dan dihormati dalam pergaulan masyarakat diterima dan disegani. Kebutuhan ini dijabarkan dalam sub indikator: Upah/gaji, Hadiah/bonus, Tunjangan, Suasana kerja yang aman, tenang dan menyenangkan, serta kesejahteraan karyawan

Salah satu teori motivasi yang paling banyak dipakai adalah teori "Hirarki Kebutuhan" yang dikemukakan oleh Abraham Maslow. Maslow memandang kebutuhan manusia berdasarkan suatu hirarki kebutuhan dari kebutuhan yang paling rendah hingga kebutuhan yang

paling tinggi dengan pembagian sebagai berikut:

- a. Kebutuhan Fisiologis (*Basic Needs*) seperti sandang, pangan, papan
- b. Kebutuhan akan Rasa Aman (*Securily Needs*) seperti kebutuhan akan keamanan sewaktu bekerja, perasaan aman yang menyangkut masa depan karyawan
- c. Kebutuhan Afiliasi atau Akseptansi (*Social Needs*) yang meliputi kebutuhan akan perasaan diterima di mana ia bekerja, kebutuhan akan perasaan dihormati, kebutuhan untuk bisa berprestasi, kebutuhan untuk bisa ikut serta, kebutuhan penghargaan (*Esteem Needs*) dan kebutuhan Perwujudan Diri (*Self-Actualization*)

#### **Kinerja Karyawan**

Kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda - beda dalam mengerjakan tugasnya. Kinerja menurut Robbins (1996) adalah dua individu atau lebih, berinteraksi dan saling bergantung, yang menggabungkan untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu. Menurut Timpe (1993) ada beberapa faktor - faktor yang mempengaruhi kinerja, yaitu

1. Kinerja yang baik menyangkut dua faktor yaitu internal (kemampuan dan kerja keras yang tinggi) dan eksternal ( nasib, bantuan orang lain, pimpinan yang baik)
2. Kinerja yang jelek dipengaruhi dua faktor : internal (kemampuan dan kerja keras yang rendah) dan eksternal ( nasib yang kurang baik, rekan kerja yang tidak mau bekerja sama, pimpinan yang kurang simpatik)

Berdasarkan pernyataan menurut Timpe (1993) cara - cara untuk meningkatkan kinerja yaitu:

1. Diagnosis yang berguna setiap individu tertarik untuk meningkatkan kemampuannya dalam mengevaluasi dan memperbaiki kinerja dengan cara

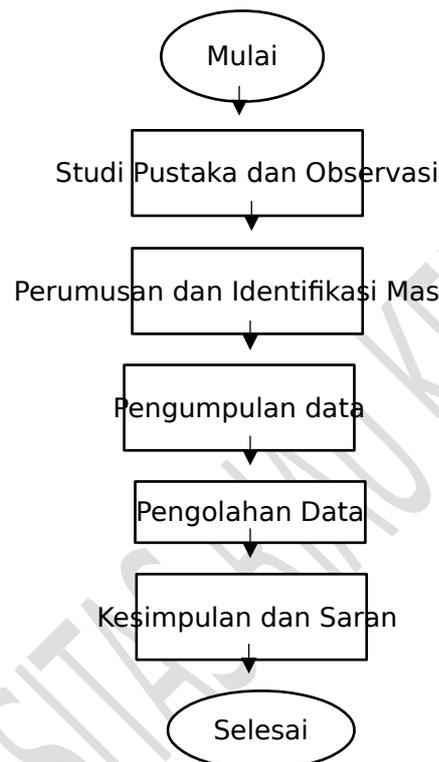
refleksi, mengobservasi kinerja, mendengarkan masukan orang lain, dan lain-lain).

2. Pelatihan
3. Tindakan

#### METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian dilakukan di usaha fotokopi SARJANA, Yogyakarta. Obyek penelitian

ini adalah karyawan yang bekerja di usaha tersebut. Metode penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada karyawan dan pelanggan guna mengetahui tingkat produktivitas usaha fotokopi tersebut. Berikut adalah diagram alir penelitian ini.



Gambar 1. Diagram Alir Penelitian

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

Usaha fotokopi Sarjana Kali Urang (SKU) terletak dikawasan strategis karena berdekatan dengan salah satu universitas ternama di Yogyakarta, sehingga usaha ini sangat diperlukan guna memenuhi kebutuhan mahasiswa yang sedang menimba ilmu dikota ini. Usaha SKU ini beroperasi 24 jam. Jumlah karyawan usaha ini sebanyak 22 orang (20 bagian depan, dan 2 bagian belakang yaitu penjilidan) dengan jumlah karyawan wanita 5 orang dan sisanya adalah pria. Waktu kerja nya diatur secara shift oleh seorang supervisor.

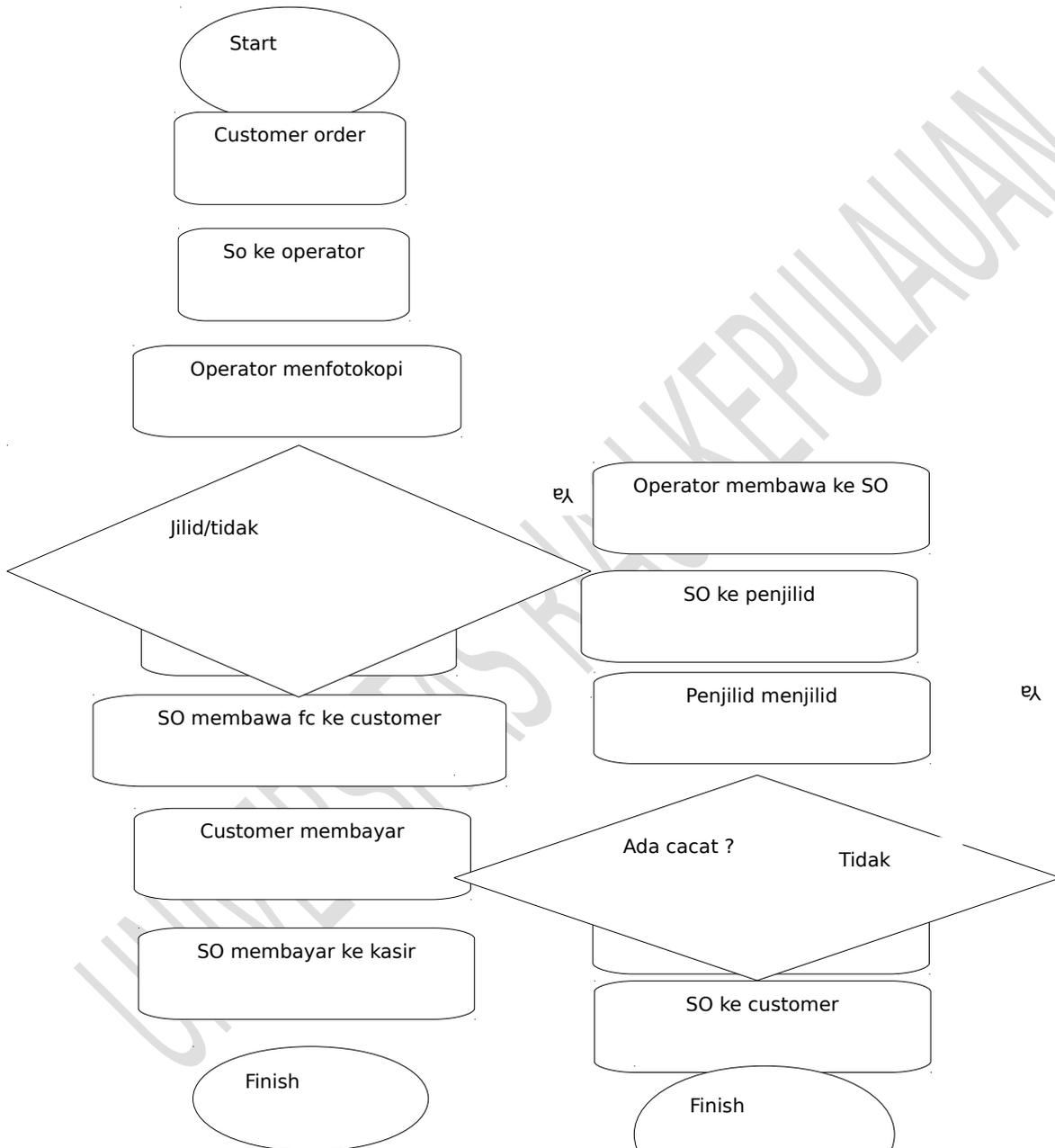
Satu shift bekerja selama 8 jam dengan pembagian sebagai berikut:

- a. Shift pagi (07.00-17.00) dengan jumlah karyawan 8-9 orang
- b. Shif sore (16.30-02.00) dengan jumlah karyawan 8-10 orang
- c. Shift malam (12.00- 07.00)dengan jumlah karyawan hanya 3 orang

Terdapat 4 jenis kegiatan usaha ini:

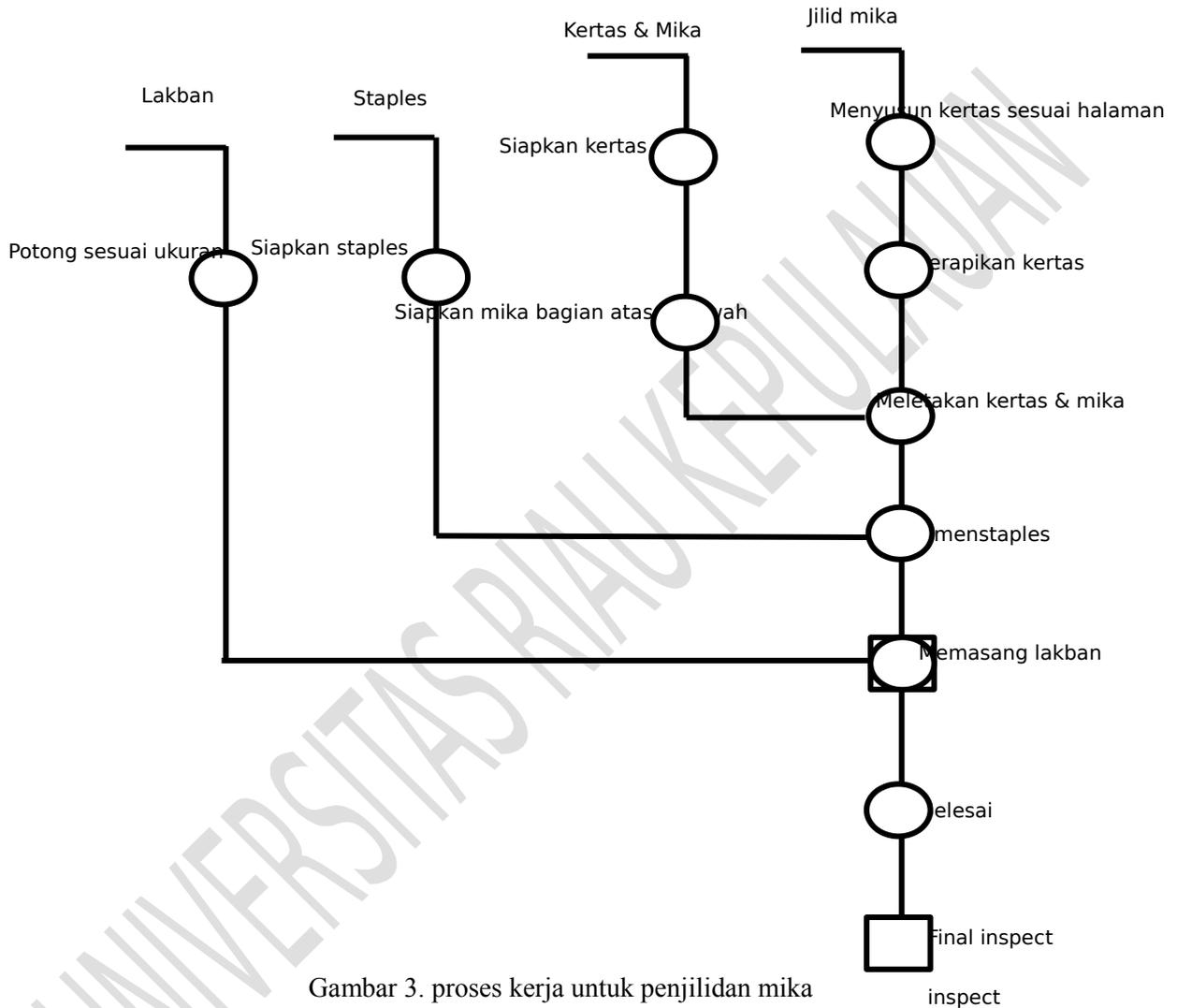
- a. Usaha fotokopi
- b. Penjilidan mika
- c. Penjilidan spiral
- d. Penjualan alat tulis kantor

Berikut adalah *flow chart* untuk proses kerja fotokopi dan penjilidan



Gambar 2. *flow chart* untuk proses kerja fotokopi dan penjilidan

Berikut ini adalah proses kerja untuk salah satu jenis kegiatan usaha tersebut:



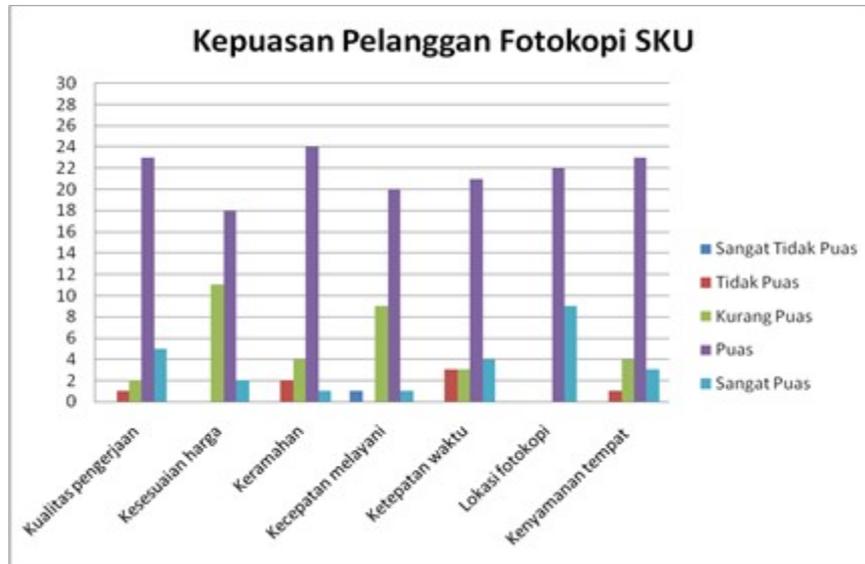
Gambar 3. proses kerja untuk penjilidan mika

### Kepuasan Pelanggan

Sebagian besar pengunjung fotokopi SKU adalah berusia 19 sampai 30 tahun dimana pekerjaannya adalah sebagai pelajar dan mahasiswa. Sedangkan untuk frekuensi kunjungan dalam seminggu ke fotokopi SKU adalah sebanyak 1 – 2 kali dengan berbagai alasan yaitu dekat kampus, kualitas baik, cepat jadi dan lain-lain. Tidak ada responden yang memilih opsi harga murah sebagai alasan mengunjungi

fotokopi ini. Responden paling banyak memilih opsi lain-lain, yaitu karena fotokopi ini buka selama 24 jam. Namun, untuk jam-jam sore (17.00 – 21.00) kebanyakan responden beralasan karena fotokopi ini dekat kampus. Hal ini dikarenakan pada jam-jam ini adalah waktu pulang kampus. Sedangkan untuk jam-jam pagi dan malam dimana fotokopi lain sudah tutup, kebanyakan responden memilih

fotokopi ini dengan alasan karena fotokopi ini buka 24 jam.



Gambar 4. Kepuasan Pelanggan Fotokopi SKU

Berdasarkan grafik di atas, terlihat bahwa mayoritas responden puas terhadap beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam hal kualitas, harga, keramahan, kecepatan, ketepatan, lokasi dan kenyamanan tempat. Namun beberapa responden merasa kurang puas terhadap kesesuaian harga yang diberikan. Selain itu, beberapa responden juga merasa kurang puas terhadap kecepatan dalam melayani pelanggan. Bahkan ada yang

merasa sangat tidak puas terhadap kecepatan pelayanan di fotokopi SKU ini.

#### Analisa Motivasi, Kemampuan Kera dan Produktivitas Karyawan SKU

Dalam melakukan analisa motivasi, kemampuan kerja dan produktivitas maka kuisisioner dibagikan kepada karyawan. Hasil dari kuisisioner tersebut adalah sebagai berikut

Tabel 1 Hasil Kuisisioner

	SS	S	TS	STS
<b>MOTIVASI KERJA</b>				
Senang Kerja di SKU	45%	55%	0%	0%
Selalu bekerja sebaik mungkin	45%	55%	0%	0%
Atasan adil dan bijaksana	25%	75%	0%	0%
Pekerjaan membosankan	0%	5%	70%	25%
Atasan kurang peduli	0%	15%	60%	25%
Tidak keberatan bekerja lembur	10%	80%	10%	0%
Gaji kurang besar	5%	35%	60%	0%
Gaji cukup untuk kebutuhan sehari-hari	5%	55%	40%	0%
Jam kerja cukup baik	25%	55%	15%	5%
Shift membosankan	0%	15%	75%	10%
Tidak diizinkan tidak masuk	5%	10%	80%	5%
Jam istirahat cukup	15%	75%	10%	0%
<b>KEMAMPUAN KERJA</b>				
Merasa memiliki kemampuan bila naik jabatan	15%	65%	20%	0%
Selalu menyiapkan diri setiap memulai pekerjaan	25%	70%	5%	0%
Sering diminta menggantikan rekan kerja	20%	70%	10%	0%



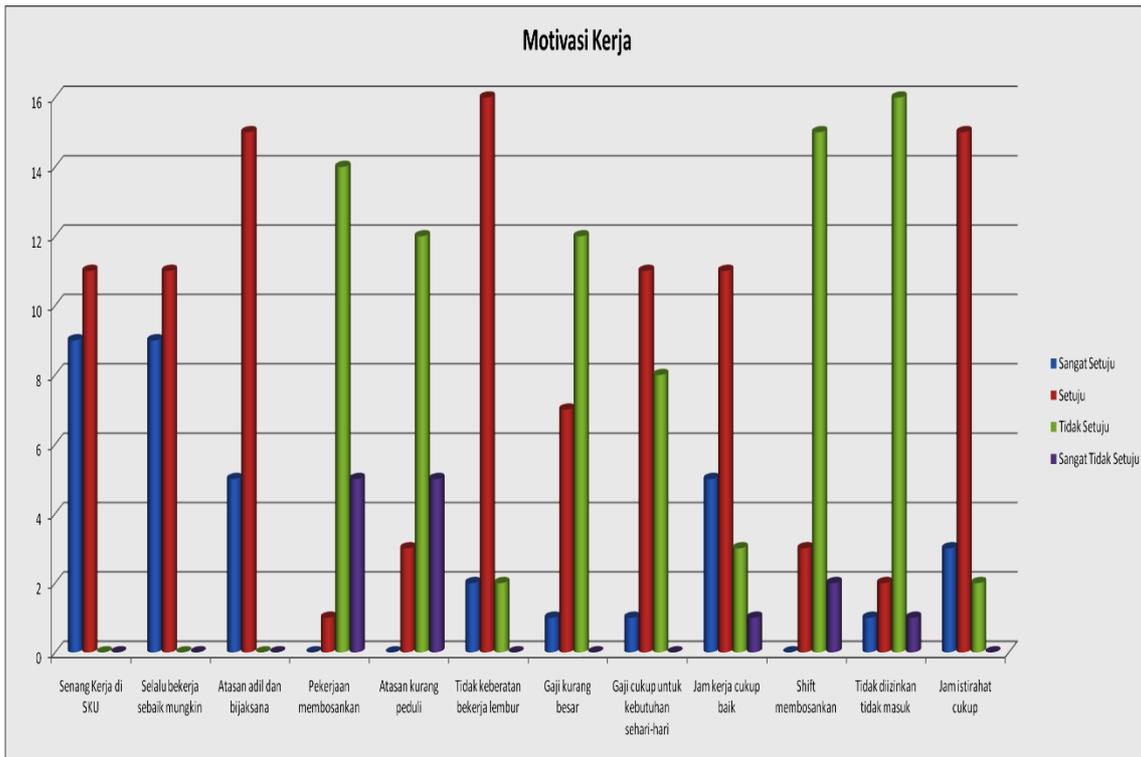
Merasa memiliki ketrampilan cukup untuk pekerjaan sekarang	20%	70%	10%	0%
Kerjasama membuat beban menjadi lebih ringan	55%	40%	5%	0%
Bisa mengerjakan pekerjaan lebih banyak dari sekarang	20%	60%	20%	0%
Bekerja sebaik mungkin untuk meningkatkan kinerja	55%	45%	0%	0%
<b>PRODUKTIVITAS KERJA</b>				
Seluruh data dikumpulkan dan diteliti	20%	80%	0%	0%
Selalu melakukan pengecekan ulang setelah bekerja	20%	80%	0%	0%
Telah bekerja lebih cepat dalam menyelesaikan pekerjaan	5%	70%	25%	0%
Merasa mampu diberikan pekerjaan lebih banyak	5%	70%	25%	0%
SKU lebih maju saat ini	30%	65%	5%	0%
Mebutuhkan bantuan orang lain saat bekerja	0%	50%	45%	5%
Bersedia membantu teman kerja bila kesulitan	30%	70%	0%	0%
Mendiskusikan hasil kerja dengan atasan	25%	65%	10%	0%
Bekerja sama akan mempercepat hasil yang diharapkan	65%	35%	0%	0%

### Motivasi Kerja Karyawan SKU

Motivasi kerja adalah kemauan kerja suatu karyawan atau pegawai yang timbulnya karena adanya dorongan dari dalam pribadi karyawan yang bersangkutan sebagai hasil integrasi keseluruhan daripada kebutuhan pribadi, pengaruh lingkungan fisik dan pengaruh lingkungan sosial. Terdapat beberapa faktor yang dapat mendeskripsikan bahwa motivasi kerja karyawan pada fotokopi SKU ini cukup baik. Sebagian besar mereka merasa senang bekerja di fotokopi SKU. Mereka juga selalu bekerja sebaik mungkin dan merasa pekerjaan yang mereka lakukan tidak begitu membosankan. Mereka merasakan kerja yang diberikan sudah cukup baik dan jam istirahat yang diberikan sudah cukup.

Sistem penggajian dilakukan setiap awal bulan, dan juga diberikan pembagian bonus dengan jumlah bonus masing-masing berbeda tergantung jumlah output fotokopi, penjilidan, dll. Untuk kerja lembur juga diberikan uang hasil lembur. Pemotongan gaji juga diberlakukan jika karyawan tidak masuk kerja, dan karyawan datang terlambat > 5 kali.

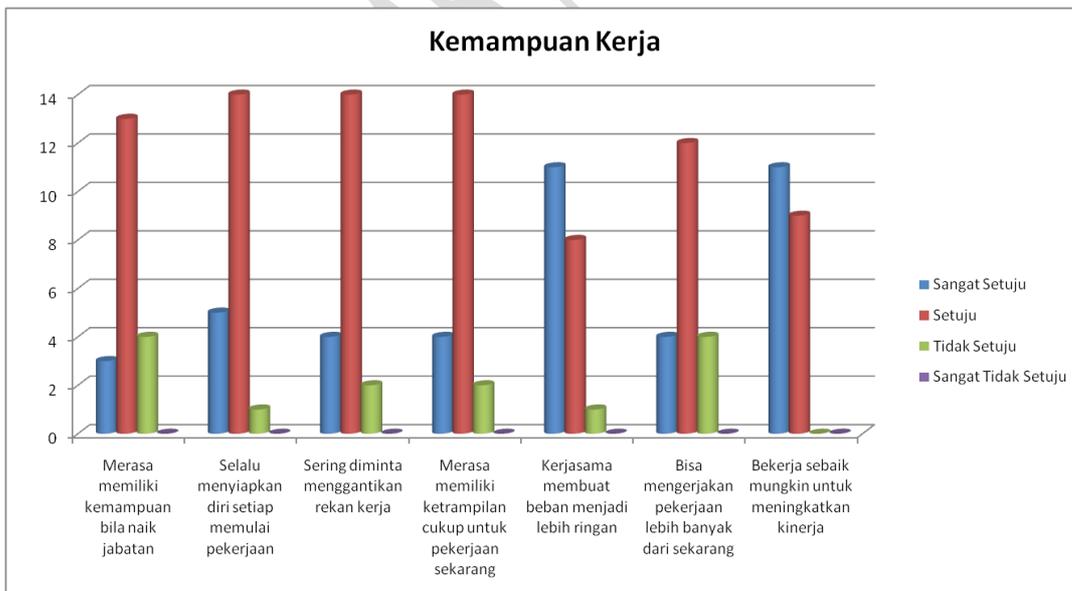
Dalam hal gaji, sebagian dari mereka merasa cukup akan gaji yang diberikan, dan sebagian lagi merasa tidak cukup terhadap gaji tersebut. Sebagian besar pegawai yang merasa gajinya kurang besar adalah pegawai laki-laki sehingga dengan gaji yang kurang besar ini, kurang bisa untuk mencukupi kebutuhan hidup mereka sehari-hari.



Gambar 5. Grafik Motivasi Karyawan

### Kemampuan Kerja

Apabila dilihat dari kemampuan kerja, mayoritas karyawan merasa setuju bahwa dirinya memiliki kemampuan yang baik dalam setiap pekerjaannya.

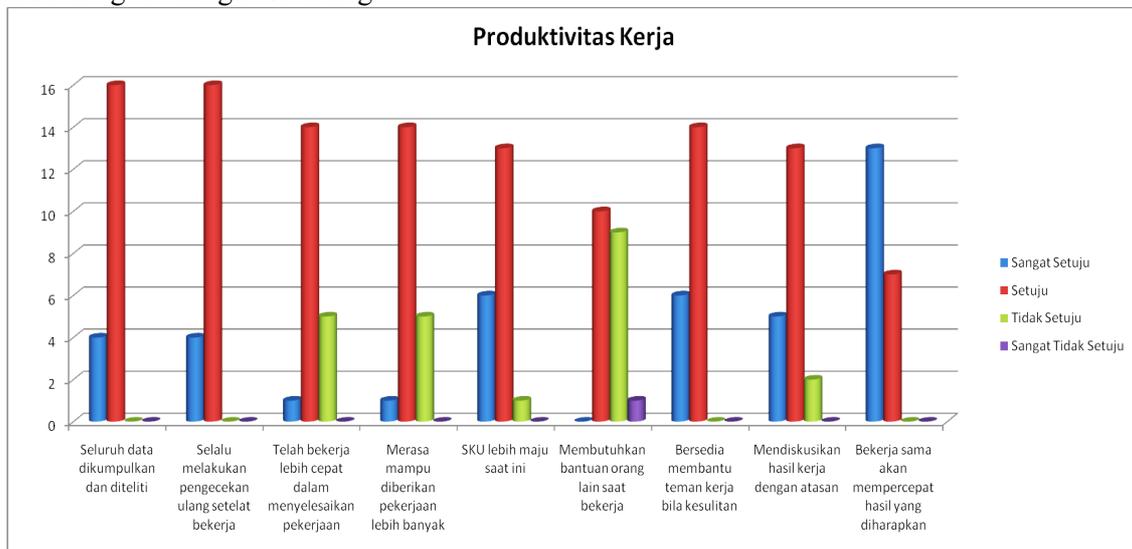


Gambar 6. Grafik Kemampuan Kerja

### Produktivitas

Dalam hal penilaian produktivitas kerja pegawai fotokopi SKU, dilihat dari berbagai faktor seperti digambarkan pada grafik di atas. Sebelum dan sesudah mereka melakukan pekerjaan,

mereka selalu melakukan pengecekan. Sehingga menyebabkan SKU lebih maju pada saat ini dibandingkan dengan sekarang.



Gambar 7. Grafik Produktivitas Kerja

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Dari hasil dan pembahasan diatas, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah:

- Motivasi kerja karyawan pada fotokopi SKU ini cukup baik. Sebagian besar mereka merasa senang bekerja di fotokopi SKU.
- Mayoritas karyawan merasa setuju bahwa dirinya memiliki kemampuan yang baik dalam setiap pekerjaannya.
- Produktivitas SKU lebih maju karena proses pengecekan setiap jenis kegiatan selalu dilakukan sebelum dan sesudah mereka melakukan pekerjaan sehingga dapat mengurangi komplain dari pelanggan.

### Saran

Adapun saran yang dapat diberikan untuk kemajuan usaha tersebut adalah sebagai berikut:

- Adanya pengawasan agar pekerjaan terlaksana sesuai dengan rencana dan standar yang telah ditetapkan serta hasil kerja yang dikehendaki.
- Pemberian Reward dengan cara melihat kinerja dari karyawan

seperti: absensinya (selalu hadir, tidak pernah terlambat/ datang tepat waktu), hasil kerja bagus, serius dalam bekerja, dapat memenuhi target yang diharapkan, disiplin dalam bekerja.

- Kegiatan keakraban seperti kunjungan rekreasi ke tempat-tempat wisata, makan bersama, dan lain-lain bertujuan agar sifat kekeluargaan dan kebersamaan yang dimiliki oleh para karyawan, menyebabkan karyawan ikut merasa memiliki perusahaan, tidak hanya atasan saja, sehingga mereka akan terus bekerja bersama-sama untuk meningkatkan produktivitas perusahaan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Herman A.P. 1999. *Studi Motivasi dan Latihan Kerja pada PT Kubota Indonesia di Semarang*, Tesis, Magister Management, Undip, Semarang
- Nasution A.H. 2006. *Manajemen Industri*. Yogyakarta; Andi Offset



*PROFESIENSI*, 1(2): 67-78  
Desember, 2013  
ISSN Cetak: 2301-7244

Sedarmayanti, 2009, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas*, Bandung: CV Mandar Maju.

Summanth, D.J. 1984. *Productivity Engineering and*

*Management*. McGraw-Hill Book Company

Hasibuan M S. P.. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: CV Haji Masagung.

UNIVERSITAS RIAU KEPULAUAN

