

Analisis Motivasi Kerja Karyawan PT Amartha Manunggal Prima (iD Express)

Analysis Of Employee Work Motivation PT Amartha Manunggal Prima (iD Express)

Najla Askia Az Azahra¹, Fizi Fauziya².

^{1,2} Universitas Teknologi Digital, Bandung, Indonesia,

Narahubung: Najla Askia Az Azahra¹, email: najla10121218@digitechuniversity.ac.id

Fizi Fauziya², email: fizifauziya@digitechuniversity.ac.id

Info Artikel

Riwayat Artikel:

Diajukan: 30/07/2025

Diterima: 30/07/2025

Diterbitkan: 31/07/2025

Kata Kunci:

Motivasi kerja, faktor internal & eksternal

A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran motivasi kerja karyawan pada PT Amartha Manunggal Prima (iD Express). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini berjumlah 11 orang yang terdiri dari koordinator, bagian administrasi, kurir, kurir pick up, dan driver. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja karyawan dipengaruhi oleh faktor internal (kebutuhan hidup, keamanan kerja, hubungan sosial, penghargaan, aktualisasi diri) dan eksternal (gaji, kondisi kerja, supervisi, insentif, kebijakan perusahaan). Sebagian besar karyawan termotivasi oleh kebutuhan ekonomi, lingkungan kerja yang nyaman, serta apresiasi dari atasan. Namun, ditemukan juga hambatan seperti keterlambatan kerja akibat jarak rumah dan kemacetan. Perusahaan perlu mempertahankan faktor pendorong motivasi dan mengatasi hambatan tersebut.

A B S T R A C T

This study aims to describe the work motivation of employees at PT Amartha Manunggal Prima (iD Express). The research uses a descriptive qualitative approach with data collected through observation, interviews, and documentation. A total of 11 informants were involved, consisting of a coordinator, administrative staff, couriers, pickup couriers, and a driver. The results show that employee motivation is influenced by internal factors (basic needs, job security, social relationships, recognition, and self-actualization) and external factors (salary, working conditions, supervision, incentives, and company policies). Most employees are motivated by economic needs, a comfortable work environment, and appreciation from their superiors. However, obstacles such as tardiness due to commuting distance and traffic congestion were also identified. The company needs to maintain the motivating factors and address the challenges to further improve employee motivation.

Keywords:

Work motivation, internal & external factors

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

<https://doi.org/10.55916/frima.v1i8>

e – ISSN: 2656-6362

p – ISSN: 2614-6681

©2025 Proceeding FRIMA, All rights reserved.

1. Pendahuluan

Motivasi dan disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan baik secara parsial maupun simultan. Apabila seorang karyawan memiliki motivasi yang kuat untuk melakukan suatu pekerjaannya, maka dia akan mencapai standar kerja atau bahkan melebihi standar kerja yang ditetapkan. Motivasi juga akan terbangun melalui hubungan yang harmonis diantara sesama karyawan dan pimpinan yaitu adanya komunikasi yang baik, saling mendukung dan bekerjasama untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Tetapi karyawan bisa jadi memiliki demotivasi (keadaan sebaliknya dari motivasi) jika hubungan kerja diantara pegawai dan pimpinan tidak harmonis. Dalam mencapai kinerja yang baik, beberapa faktor perlu mendapat perhatian, salah satunya adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang baik yang mendukung terciptanya motivasi kerja karyawan terdiri dari beberapa aspek diantaranya adalah kesejahteraan karyawan, komunikasi yang efektif, pengakuan dan apresiasi, budaya perusahaan yang positif, pemimpin yang inspiratif, kesempatan pengembangan diri karyawan serta keadilan dan kesetaraan. Lingkungan kerja memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap motivasi kerja karyawan.

Lingkungan kerja pada PT Amarnya Manunggal Prima (iD Express) cukup baik dalam aspek fisik adalah aspek yang berkaitan dengan kondisi fisik lingkungan kerja seperti fasilitas, tata letak, dan faktor lain yang terkait dengan kondisi fisik di perusahaan. Kemudian aspek lainnya yaitu aspek yang mencakup faktor-faktor yang mempengaruhi kesehatan mental dan kesejahteraan emosional karyawan seperti dukungan dari atasan dan program pelatihan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Aspek sosial berfokus pada hubungan interpersonal yang bersifat kekeluargaan dan dinamika sosial di lingkungan kerja seperti adanya komunitas atau kelompok diskusi untuk saling bertukar ide. Aspek-aspek tersebut cukup mempengaruhi motivasi mereka. Lingkungan kerja yang cukup nyaman di PT Amarnya Manunggal Prima (iD Express) menjadikan hubungan yang harmonis dan saling mendukung. Hubungan karyawan yang harmonis tersebut menciptakan rasa kebersamaan dan kolaborasi yang memungkinkan karyawan bekerja dengan rasa senang dan semangat. Lingkungan kerja inilah yang menjadi salah satu faktor pendorong motivasi kerja karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Namun disisi lain ada beberapa karyawan yang kurang patuh terhadap peraturan perusahaan yang ada, salah satunya mengenai jam kerja. Beberapa karyawan masih datang terlambat dari jam kerja yang telah ditetapkan. Hal ini tentu berpengaruh pada pekerjaannya seperti karyawan pada bagian pengiriman barang (kurir) paket yang bisa menyebabkan pengiriman paket yang tidak tepat waktu (tidak *on time*). Selain itu hal ini akan berpengaruh juga terhadap pekerjaan pada bagian administrasi tidak bisa melakukan pelayanan yang baik kepada konsumen (*customer*). Dari fenomena tersebut, tulisan ini bertujuan untuk mengetahui kondisi motivasi kerja karyawan PT Amarnya Manunggal Prima (iD Express).

2. Kajian Teori

2.1 Motivasi Kerja

Menurut Hafidzi (dalam Ramdhona et al., 2022) menjelaskan bahwa motivasi kerja merupakan upaya memberikan dorongan yang membangkitkan semangat seseorang dalam bekerja sehingga mereka dapat berkolaborasi, bekerja secara efisien, dan berkomitmen dalam setiap usaha yang dilakukan demi mencapai kepuasan. Motivasi menjadi elemen utama yang mendorong seseorang untuk menjalankan tugasnya dengan penuh dedikasi dan tanggung jawab. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa dengan adanya motivasi yang kuat maka seseorang akan menjadi lebih kreatif, produktif, dan memiliki inisiatif dalam menyelesaikan pekerjaannya. Selain itu, motivasi kerja juga dapat memunculkan loyalitas terhadap perusahaan karena seseorang merasa dihargai dan memiliki tujuan yang jelas dalam pekerjaannya. Oleh karena itu, karyawan wajib menciptakan lingkungan kerja yang positif sehingga mampu memotivasi karyawan itu sendiri, hal ini sangat penting dilakukan dalam upaya meningkatkan kinerja dan mencapai tujuan atau kesuksesan bersama.

2.2 Dimensi Motivasi Kerja

Menurut Hasibuan (dalam Putra et al., 2023) mengemukakan dimensi motivasi kerja sebagai berikut:

- a. **Kebutuhan Fisik**
Kebutuhan fisik merupakan serangkaian kebutuhan karyawan yang diberikan oleh perusahaan seperti gaji, seragam, fasilitas kerja, dan lain sebagainya.
- b. **Kebutuhan keselamatan dan kesehatan**

Kebutuhan ini merupakan kebutuhan karyawan akan tunjangan Kesehatan dan tunjangan keselamatan kerja dan kondisi kerja lainnya.

- c. Kebutuhan Sosial
Kebutuhan ini berkaitan dengan hubungan antar sesama karyawan atau rekan kerja dan hubungan antara karyawan dengan atasan.
- d. Kebutuhan Penghargaan
Kebutuhan penghargaan meliputi pengakuan atas prestasi kerja yang telah diraih, pujian dari atasan, mendapatkan promosi kerja, serta adanya kepercayaan atasan kepada karyawan.
- e. Kebutuhan Aktualisasi Diri
Kebutuhan ini cenderung menggunakan lkecakapan dimana seseorang atau karyawan melakukan pekerjaan yang lebih menantang, menunjukkan keterampilannya, menunjukkan kemampuan dan memberikan potensi yang optimal untuk mencapai potensi kerja.

2.3 Indikator Motivasi

penulis menggunakan dua indikator dari dua teori para ahli yang sudah disesuaikan sebagai indikator motivasi kerja. Pada faktor internal menggunakan teori Hierarki Maslow dan pada faktor eksternal menggunakan teori Herzberg khususnya pada faktor Higiene.

1. Indikator motivasi (faktor internal)
 - a. Kebutuhan hidup
 - b. Keamanan kerja
 - c. Hubungan sosial
 - d. Penghargaan atau pengakuan
 - e. Aktualisasi diri
2. Indikator motivasi (faktor eksternal)
 - a. Gaji
 - b. Kondisi kerja
 - c. Supervisi
 - d. Insentif
 - e. Kebijakan perusahaan

3. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Amarta Manunggal Prima (iD Express) yang berjumlah 33 karyawan. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik jenis teknik *sampling* yaitu *puspositive sampling* dengan memilih individu secara langsung sesuai dengan pengalaman dan pemahaman terkait fenomena yang dibahas, dalam penelitian ini peneliti mengambil 11 karyawan yang terdiri dari dua informan yaitu informan kunci dan informan utama.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder dimana data primer diperoleh langsung dari objek yang diteliti melalui observasi dan wawancara mendalam dengan 11 informan. Sedangkan data sekunder merupakan data pendukung yang diperoleh dari dokumentasi perusahaan dan literatur atau referensi yang relevan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan observasi langsung ke lapangan, melakukan wawancara secara mendalam kepada informan kunci dan informan utama, serta dokumentasi perusahaan. Adapun metode analisis data pada penelitian ini digunakan pada penelitian ini adalah dengan reduksi data, melakukan penyajian data, kemudian melakukan verifikasi data atau penarikan kesimpulan.

4. Hasil Dan Pembahasan

4.1 Hasil Penelitian

- A. Faktor internal
 1. Kebutuhan Hidup

Kebutuhan yang semakin hari semakin meningkat membuat para karyawan giat dalam melakukan pekerjaannya demi memenuhi kebutuhan utama dalam keluarga. Kebutuhan sehari-hari seperti makan dan minum, untuk membayar kontrakan rumah dan juga biaya pendidikan anak adalah pengeluaran yang tidak sedikit. Maka dari itu keluarga menjadi motivasi terbesar bagi sebagian karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut.

2. Keamanan Kerja

Salah satu informan menyatakan bahwa motivasi kerja sangat penting untuk membuat semangat kerja agar dapat mengutamakan tanggung jawab dalam pekerjaannya, hal ini menunjukkan bahwa motivasi merupakan upaya untuk mempertahankan kinerja serta kelangsungan dalam pekerjaan itu sendiri, dengan kata lain informan tersebut memiliki rasa aman terhadap posisinya di perusahaan tersebut. Kemudian informan lain lebih menekankan pada jenjang karir yang dimana perusahaan tersebut memang memiliki jenjang karir yang cukup jelas. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat dilihat bahwa adanya kesempatan untuk berkembang menciptakan rasa aman secara psikologis sehingga karyawan terus memiliki motivasi kerja karena adanya keamanan kerja berupa jenjang karir yang jelas.

3. Hubungan Sosial

Terciptanya hubungan antar karyawan yang positif tidak hanya dilakukan dengan hal besar seperti membuat acara besar-besaran dengan tujuan mempererat hubungan antar karyawan. Hal tersebut tidak salah jika dilakukan hanya sesekali, namun disini para karyawan PT Amarth Manunggal Prima (iD Express) memiliki cara tersendiri untuk menciptakan hubungan yang harmonis layaknya keluarga dengan melakukan hal-hal kecil secara bersama dan rutin.

4. Penghargaan/Pengakuan

Keinginan akan penghargaan ini tercermin dari informan yang mengharapkan hasil kerja kerasnya diakui, penghargaan yang diberikan kepada para karyawan menjadi bentuk validasi atas kinerja yang telah dilakukan selama ini, hal ini tentu dapat membuat karyawan yang mendapat penghargaan akan merasa lebih percaya diri dan motivasi kerja akan meningkat. Adapula penghargaan berupa pengakuan atau pujian menjadi faktor pendorong motivasi kerja karyawan. Pujian dan dorongan agar memotivasi karyawan untuk semangat bekerja sering dilakukan di perusahaan ini yang bahkan tidak hanya dilakukan secara langsung tapi juga dilakukan secara tidak langsung melalui pesan dalam grup WhatsApp. Hal ini menunjukkan bahwa pada indikator penghargaan atau pengakuan dalam perusahaan ini sudah berjalan dengan baik dan optimal.

5. Aktualisasi Diri

Motivasi internal karyawan juga didorong oleh keinginan menjadi profesional, bekerja efisien, adaptif terhadap teknologi, serta memiliki jenjang karir yang jelas. Kesempatan berkembang dan aktualisasi diri melalui kenaikan jabatan memberi semangat kerja lebih tinggi. Beberapa karyawan juga merasa pekerjaannya sesuai dengan minat mereka, sehingga menambah kepuasan dan kebanggaan. Kontribusi positif, pengakuan atas hasil kerja, serta keberhasilan dalam pengiriman paket tanpa kendala menjadi sumber motivasi internal yang kuat.

B. Faktor Eksternal

1. Gaji

Pemberian gaji berpengaruh besar terhadap motivasi kerja karyawan, gaji yang memadai akan menciptakan semangat kerja yang baik dan gaji yang kurang memadai akan menciptakan semangat bekerja yang kurang juga. Akan tetapi ada pula beberapa karyawan yang gajinya kurang memadai namun tetap melanjutkan pekerjaannya dengan baik karena termotivasi oleh keluarganya yang harus dinafkahi. Kebanyakan Informan yang diwawancarai mengatakan bahwa gaji yang mereka terima sudah cukup dan sebanding dengan apa yang sudah dikerjakan para karyawan untuk Perusahaan.

2. Kondisi Kerja

Fasilitas kerja yang memadai, seperti komputer, printer, tas paket, handphone untuk scan, seragam, hingga kendaraan operasional yang mendukung kelancaran tugas. Tata letak ruang yang rapi juga memudahkan proses sortir paket. Namun, berdasarkan observasi, masih ada kekurangan seperti kebersihan toilet dan dapur yang kurang terjaga serta pencahayaan ruang admin yang kurang optimal.

3. Supervisi

Koordinator perusahaan tersebut memiliki komunikasi yang cukup baik dan terstruktur dengan para karyawannya, evaluasi mingguan atau rapat pagi menjadi tempat untuk atasan memberikan pujian-pujian kepada karyawan yang memiliki kinerja yang baik. Sikap yang hangat dan humoris juga membuat karyawan tidak sungkan untuk menyampaikan keluhan kepada koordinator, hal ini menciptakan hubungan kerja antar karyawan yang seperti keluarga dan tidak ada senioritas namun masih tahu batasan dan juga menciptakan lingkungan kerja yang hangat dan positif. Semua hal tersebut menunjukkan bahwa supervisi yang dilakukan dapat disebut sudah cukup baik.

4. Insentif

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pemberian insentif berupa bonus tunjangan hari raya berpengaruh positif terhadap motivasi kerja karyawan, salah satu informan menyebutkan bahwa dirinya mendapatkan bonus berupa THR. Hal ini berfungsi membantu karyawan memiliki tambahan finansial terutama saat hari-hari besar keagamaan.

5. Kebijakan Perusahaan

Perusahaan sudah menjalankan kebijakan sesuai aturan dengan cukup baik dan terstruktur. Informan juga merasa nyaman terhadap adanya kebijakan yang disusun secara sistematis dan juga mudah dipahami. Adanya kebijakan yang jelas akan menciptakan panduan kerja yang terarah dan memudahkan para karyawan menjalankan prosedur perusahaan, maka dari itu kebijakan yang baik menjadi salah satu faktor eksternal yang dinilai cukup signifikan dalam peningkatan motivasi kerja karyawan.

C. Faktor Penghambat

Setiap karyawan dalam bekerja pasti memiliki suatu hal yang menjadi pekerjaannya terhambat yang membuat semangat kerja menurun, masing-masing karyawan memiliki faktor penghambat motivasi kerjanya tersendiri. Faktor penghambat lain adalah adanya karyawan yang sering melanggar peraturan perusahaan, kesalahan atau pelanggaran tersebut dilakukan dengan pelanggaran yang sama sehingga membuat semangat kerja karyawan yang bersangkutan menjadi menurun, hal ini tentu menghambat pekerjaan selanjutnya.

Informan lain mengungkapkan bahwa faktor penghambat di perusahaan ini adalah karena konsumen itu sendiri, konsumen yang banyak mengeluh perihal pengiriman barangnya dan seller yang melakukan pembayaran lebih dari tenggat yang ditentukan. Kemudian jarak antara rumah dan kantor yang cukup jauh juga menjadi faktor penghambat untuk beberapa karyawan yang menyebabkan sering datang terlambat ke kantor untuk melakukan scan paket dan pengambilan barang sebelum diantar ke alamat tujuan.

4.2 Pembahasan

A. Faktor internal

Berdasarkan dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti, dapat diketahui bahwa faktor internal yang mendorong motivasi kerja karyawan PT Amarta Manunggal Prima (iD Express) yang sesuai dengan teori Hierarki Maslow (dalam Suwatno et al., 2023:230) antara lain:

1. Kebutuhan Fisiologis

Berdasarkan dari hasil wawancara dapat dianalisis bahwa kebutuhan fisiologis menjadi salah satu faktor yang mendorong motivasi kerja karyawan di PT Amarta Manunggal Prima (iD Express). Kebutuhan keluarga yang wajib terpenuhi seperti makan dan minum, tempat tinggal, biaya pendidikan menjadi alasan setiap karyawan memiliki dorongan untuk bekerja atau bertahan dalam pekerjaannya. Hal ini dapat disimpulkan bahwa semakin besar kebutuhan setiap harinya maka semakin besar pula dorongan seseorang tersebut melakukan pekerjaan demi memenuhi kebutuhan hidup atau menyambung hidupnya. Dorongan ini dimiliki oleh kebanyakan karyawan yang diwawancarai sehingga karyawan tersebut memiliki motivasi yang tinggi terhadap pekerjaannya meskipun terdapat beberapa hambatan diluar kendali.

2. Kebutuhan Keamanan

Dari hasil wawancara dapat dianalisis bahwa PT Amarta Manunggal Prima (iD Express) secara fisik aman karena lingkungan kerjanya tidak membahayakan para karyawan, semua fasilitas pekerjaan berfungsi dengan semestinya, setiap ruang kerja aman karena tidak ada kabel yang berserakan atau hal lainnya yang berpotensi membahayakan karyawan. Secara psikologis dapat dikatakan aman karena di perusahaan tersebut tidak ada perundungan ataupun diskriminasi terkait gender, ras,

agama dan latar belakang. Secara emosional pun aman karena perusahaan tersebut menerapkan budaya kerja yang saling menghormati dan komunikasi antar karyawan dan atasan pun baik dan positif. Kemudian salah satu karyawan menyebutkan bahwa mendapat pekerjaan saat ini sudah menjadi motivasi bagi karyawan tersebut, hal ini mencerminkan kebutuhan akan keamanan ekonomi dan juga adanya stabilitas kerja.

3. Kebutuhan Sosial

Kebutuhan sosial dengan saling mendukung antar rekan kerja menjadi faktor yang mendorong motivasi internal karyawan di perusahaan. Berdasarkan dari hasil wawancara dapat dianalisis bahwa faktor internal yang mendorong motivasi kerja karyawan PT Amarta Manunggal Prima (iD Express) adalah dengan terciptanya kebutuhan sosial yang memadai. Hubungan yang baik, hangat dan saling mendukung antar rekan kerja membuat karyawan menjadi termotivasi, terjalannya komunikasi yang baik dan terbuka sesama karyawan ataupun dengan atasan membuat karyawan di perusahaan tersebut merasa dirinya dihargai. Hal kecil seperti sarapan bersama yang dilakukan secara rutin pun memperkuat loyalitas karyawan. Berdasarkan analisis tersebut yang mengungkapkan bahwa semua kebutuhan sosial di perusahaan sudah terpenuhi maka karyawan akan memiliki loyalitas yang cukup tinggi, merasa nyaman, dan tentunya dorongan motivasi untuk bekerja lebih tinggi.

4. Kebutuhan Penghargaan

Penghargaan yang muncul dari orang lain terutama dari atasan adalah berupa pujian yang diberikan kepada karyawan yang dianggap sudah melakukan pekerjaannya dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara dapat dianalisis bahwa pujian yang diberikan kepada setiap karyawan mampu mempertahankan bahkan meningkatkan motivasi karyawan untuk bekerja lebih giat dan semangat. Karyawan yang mendapat pujian atas pencapaian pekerjaannya merasa senang dan menimbulkan rasa percaya diri terhadap pekerjaannya sendiri, pujian adalah salah satu bentuk pengakuan yang diberikan kepada para karyawan di perusahaan tersebut. 10 dari 11 orang yang diwawancarai mempunyai dorongan motivasi bekerja dari pujian atau pengakuan atas pekerjaan itu sendiri.

5. Kebutuhan Aktualisasi Diri

Berdasarkan hasil wawancara dapat dianalisis bahwa karyawan sudah menunjukkan proses aktualisasi diri meskipun belum ditahap sempurna. Karyawan tersebut menikmati apa yang dikerjakannya bukan hanya karena gaji tapi juga karena adanya rasa tanggung jawab dan kepuasan atas pekerjaannya sendiri, munculnya rasa semangat belajar yang tinggi dengan tujuan untuk menjadi karyawan yang profesional dalam bidangnya merupakan karakter orang yang sedang dalam tahap pengembangan potensi diri. Karyawan tersebut jika mengalami kesalahan dalam pembuatan laporan keuangan maka akan membuat laporan tersebut dari awal sampai menjadi laporan yang benar dan sesuai, hal ini menunjukkan bahwa karyawan tidak membuat kesalahan tersebut sebagai beban kerja tetapi hal tersebut dihadapi sebagai bagian dari proses kerja untuk pengembangan dirinya. Kemudian jenjang karir pun dapat mengembangkan potensi diri karyawan untuk mencapai prestasi tertinggi atau menjadi versi terbaik dari diri karyawan itu sendiri.

Kemudian dari beberapa informan menyebut mengenai rasa kepuasan dan rasa bangga. Hal tersebut dapat dianalisis bahwa karyawan memiliki rasa kepuasan tersendiri dari hal-hal kecil yang didapat dari customernya, hal ini menciptakan rasa bangga atas apa yang telah dikerjakan karyawan tersebut. Semakin lancar pekerjaannya maka akan semakin menumbuhkan rasa puas dan bangga pula yang dimana hal ini membuat dorongan positif untuk para karyawan tetap semangat bekerja.

B. Faktor Eksternal

Faktor eksternal yang mendorong motivasi kerja karyawan PT Amarta Manunggal Prima (iD Express) yang sesuai dengan teori motivasi Frederick Herzberg pada faktor Higiene antara lain:

1. Gaji

Menurut informan yang sudah diwawancarai mengatakan bahwa gaji berpengaruh positif untuk semangat kerja, 8 dari 11 informan mengungkapkan bahwa gaji yang diterima sudah sesuai dan sebanding dengan apa yang dikerjakan untuk perusahaan. Dari hal tersebut dapat dianalisis bahwa rasa ketidakpuasan dalam bekerja dapat dicegah sehingga para karyawan merasa aman dan hal ini pun menjadi alasan karyawan bertahan di perusahaan. Pembahasan tersebut sesuai dengan teori Herzberg pada faktor hygiene dimana kepuasan kerja dapat dicegah. Namun 3 dari 11 karyawan diantaranya mengungkapkan bahwa gaji yang mereka terima belum cukup dan belum sebanding

dengan apa yang sudah para karyawan tersebut kerjakan untuk perusahaan. Hal ini akan menimbulkan ketidakpuasan kerja sesuai dengan teori Herzberg pada faktor higiene dimana dalam hal gaji berarti tidak terpenuhi.

2. Kondisi kerja

Berdasarkan hasil data dapat dianalisis bahwa kondisi lingkungan kerja terkait fasilitas fisik yang diberikan oleh perusahaan termasuk ke dalam kategori teori motivasi Herzberg yaitu faktor higiene. Faktor ini tidak memberikan motivasi yang kuat secara langsung, namun jika tidak terpenuhi akan menyebabkan ketidakpuasan kerja. Maka dari itu PT Amarta Manunggal Prima (iD Express) telah memenuhi sebagian besar elemen faktor higiene dalam fasilitas yang diberikan untuk pribadi. Namun, beberapa aspek umum belum memadai untuk karyawan sehingga ini harus segera dikelola atau diperbaiki agar dapat mengurangi potensi rasa ketidaknyamanan dalam bekerja yang dimana hal ini akan berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan.

3. Supervisi

Supervisi yang baik diberikan kepada karyawan guna untuk menciptakan rasa nyaman dalam bekerja, pemimpin di PT Amarta Manunggal Prima (iD Express) memberikan supervisi berupa pengawasan. Berdasarkan data hasil wawancara dapat dianalisis bahwa pengawasan yang dilakukan oleh koordinator kepada karyawannya menciptakan keteraturan kerja, hal ini menunjukkan supervisi di perusahaan tersebut terstruktur. Tidak hanya dalam hal pengawasan, dorongan motivasi kerja diberikan koordinator yang menciptakan komunikasi atau relasi yang positif dengan atasan dan hal ini dapat mencegah ketidakpuasan kerja karyawan. Kemudian apresiasi juga diberikan kepada karyawan guna memberikan kepuasan tersendiri, hal ini menunjukkan hubungan antar karyawan dengan apresiasi yang diberikan koordinator dapat mengurangi ketidakpuasan dalam pekerjaan. Dapat disimpulkan bahwa supervisi yang baik, positif, dan terstruktur dapat mencegah ketidakpuasan kerja karyawan dimana hal ini sejalan dengan teori motivasi Herzberg pada aspek faktor higiene.

4. Insentif

Berdasarkan hasil wawancara Insentif menjadi bentuk penghargaan dari perusahaan atas kinerja yang telah diberikan oleh karyawan. Informan menyampaikan bahwa telah menerima insentif dalam bentuk bonus seperti Tunjangan Hari Raya (THR), pemberian insentif ini dirasakan sebagai bentuk apresiasi dari perusahaan, yang secara tidak langsung mendorong semangat dan loyalitas dalam bekerja. Karyawan merasa usaha mereka dihargai dan diakui, sehingga mereka termotivasi untuk terus meningkatkan performa. Insentif juga menjadi salah satu penyeimbang dalam beban kerja yang berat, karena memberikan nilai lebih di luar gaji pokok yang diterima. Dengan demikian, insentif menjadi komponen penting dalam membangun motivasi kerja yang stabil dan berkelanjutan.

5. Kebijakan Perusahaan

Kebijakan yang ada di PT Amarta Manunggal Prima (iD Express) sudah jelas dan terstruktur, SOP yang ada sudah sesuai ketentuan standar perusahaan ekspedisi dan jam kerja juga jelas. Namun masih ada karyawan seringkali datang terlambat ke kantor karena jarak rumah yang cukup jauh, kondisi kendaraan yang sewaktu-waktu rusak, cuaca yang tidak mendukung, serta keperluan pribadi yang mendesak. Dari pernyataan tersebut dapat dianalisis bahwa hal ini dapat menunjukkan kebijakan perusahaan yang memang termasuk ke dalam teori Herzberg pada faktor higiene telah tersedia namun pelaksanaannya belum diterapkan secara maksimal oleh beberapa karyawan, ini akan menimbulkan rasa ketidakpuasan dalam bekerja yang secara tidak langsung akan mengurangi dorongan motivasi bekerja karyawan.

C. Faktor Penghambat

Adanya faktor penghambat motivasi kerja ini dapat menimbulkan motivasi kerja menurun dan terjadinya ketidakpuasan dalam bekerja. Berdasarkan data dari hasil wawancara dapat dianalisis bahwa adanya faktor penghambat motivasi kerja karyawan sesuai dengan teori motivasi Herzberg pada faktor higiene dimana dapat menimbulkan penurunan motivasi kerja pada karyawan tersebut dan rasa ketidakpuasan terhadap pekerjaannya pun akan timbul. Interaksi yang kurang baik dengan customer membuat karyawan yang bersangkutan merasa memiliki beban kerja yang jika hal tersebut tidak dapat ditangani dengan baik dan benar maka akan menimbulkan stress kerja yang otomatis akan berdampak terhadap penurunan motivasi kerja karyawan.

5. Penutup

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada BAB sebelumnya mengenai gambaran motivasi kerja karyawan PT Amarta Manunggal Prima (iD Express) dapat disimpulkan faktor internal yang mendorong motivasi kerja karyawan di perusahaan tersebut mencakup beberapa kebutuhan sesuai dengan teori Maslow. Kebutuhan fisiologis muncul karena adanya kebutuhan hidup dan keinginan untuk melanjutkan hidup. Kebutuhan keamanan ini ada karena keinginan karyawan untuk memiliki rasa aman dan nyaman dari segi fisik hingga emosional dinilai cukup aman dan nyaman. Kebutuhan sosial ini terlihat dari hubungan antar sesama karyawan yang saling mendukung dan membangun sehingga mendorong kenyamanan dan kehangatan dalam bekerja. Kebutuhan penghargaan ditunjukkan atas adanya pemberian pujian atau pengakuan terhadap karyawan yang memiliki kinerja yang baik, penghargaan tersebut diperoleh dari atasan ataupun sesama rekan kerja. Kebutuhan aktualisasi diri ini terlihat dari beberapa karyawan yang ingin terus berkembang dalam bidangnya, meningkatkan profesionalitas dalam bekerja, dan mencapai karir yang lebih bagus.

Dari faktor eksternal yang mendorong motivasi kerja karyawan di PT Amarta Manunggal Prima (iD Express) muncul dari faktor-faktor yang tergolong faktor Higiene menurut Herzberg. Dari seluruh karyawan, sebagian besar mengatakan bahwa gaji yang didapat sudah sebanding dengan apa yang mereka kerjakan, meskipun ada beberapa yang merasa gaji tersebut belum sebanding dan belum cukup. Kondisi lingkungan kerja secara umum dinilai positif terutama dari segi fasilitas dan hubungan kerja. Namun fasilitas umum yang digunakan seperti toilet, dapur, dan pencahayaan masih perlu ditingkatkan. Hubungan yang terjalin antar sesama karyawan maupun dengan atasan dikatakan positif, hangat, dan saling membangun. Supervisi dari atasan dinilai cukup efektif karena atasan di perusahaan tersebut aktif memberikan motivasi kepada karyawan-karyawannya. Kemudian terkait SOP perusahaan sudah jelas dan juga terstruktur, namun implementasi yang dilakukan masih kurang atau sering menemui kendala terutama dalam segi kedisiplinan setiap karyawan di perusahaan tersebut.

Dari kedua faktor motivasi tersebut, beberapa karyawan beberapa karyawan mengungkapkan faktor penghambat motivasi kerja di PT Amarta Manunggal Prima (iD Express) antara lain adalah adanya tekanan dari kantor pusat, beberapa karyawan yang melanggar SOP perusahaan, pihak *seller* yang melakukan pembayaran diluar tenggat yang sudah ditentukan. Tidak hanya hambatan dari internal, hambatan dari eksternalpun seringkali terjadi seperti cuaca yang buruk dan jarak antara rumah dan kantor yang cukup jauh sehingga membuat karyawan terlambat bekerja. Faktor-faktor tersebut menurunkan motivasi kerja karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung dan jika tidak dikelola dengan baik akan berpotensi ketidakpuasan dalam bekerja.

5.2 Saran

Dari hasil pembahasan dan Kesimpulan yang sudah diperoleh, dapat diambil beberapa saran dari penulis untuk perusahaan yaitu sebagai berikut:

1. Aktualisasi Diri

Dari segi aktualisasi diri penulis menyarankan perusahaan untuk membuat program pelatihan khusus untuk karyawan seperti mengadakan *workshop* atau promosi jabatan internal.

2. Kondisi Kerja

Dari segi kondisi kerja penulis menyarankan untuk meningkatkan pengelolaan fasilitas kerja secara umum seperti pencahayaan di beberapa ruang hingga melakukan peningkatan kebersihan di beberapa area kerja seperti dapur dan toilet.

3. Insentif

Penulis menyarankan agar membuat sistem insentif yang lebih terstruktur baik secara finansial maupun non finansial. Dari segi non finansial seperti pemberian voucher belanja atau hadiah tertentu dengan syarat para karyawan harus memahami setiap kriteria pemberian hadiah tersebut.

6. Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak telah membantu dan mendukung pelaksanaan penelitian ilmiah ini.

7. Referensi

- Asrulla, M., Syahputra, R., & Maulana, R. (2023). *Teknik Sampling dalam Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Hafidzi, M. K., dkk. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi sebagai Variabel Intervening. *Literature Review Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Hasibuan, M. S. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. S. P., Siregar, R., & Wulandari, N. (2023). *Teknik Observasi dan Metodologi Penelitian SDM*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nur, M., & Utami, N. (2022). Teknik Pemilihan Informan dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Sosiologi*, 5(2), 111-119.
- Suwatno, & Priansa, D. J. (2023). *Pengantar Manajemen*. Bandung: Alfabeta.