

## **PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM LAYANAN KONSELING UNTUK MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN**

**Melina Dewi Rahayu**  
**Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**  
**Email: Mellyayu08@gmail.com**

### **ABSTRAK**

Sumber Daya Manusia (SDM) harus diberikan perhatian ekstra dan dikelola secara optimal karena ia merupakan aset perusahaan untuk menggerakkan organisasi perusahaan. Salah satu pengelolaan perlu memusatkan perhatian pada peningkatan motivasi kerja karyawan. Penelitian ini bertujuan menguji keefektifan penggunaan teknologi informasi dalam layanan konseling untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan. Penelitian dilaksanakan melalui pendekatan kualitatif. Penelitian dilaksanakan di Perusahaan Daerah Pasar Surya Surabaya pada Tanggal 26 September 2019. Responden penelitian adalah enam orang karyawan perusahaan PD Pasar Surya Surabaya yang terdiri atas: satu orang kepala bagian pemasaran; satu orang kasubag; dan empat staf pemasaran. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan pelatihan untuk karyawan. Analisis data menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil analisis membuktikan bahwa penggunaan teknologi informasi dalam layanan konseling efektif untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan PD Pasar Surya Surabaya.

**Kata Kunci:** *Motivasi Kerja, Konseling, Teknologi Informasi*

### **ABSTRACT**

Human Resources (HR) must be given extra attention and be optimally managed because it is a corporate asset to drive the company's organization. One of the management needs to focus on increasing employee work motivation. This study aims to test the effectiveness of the use of information technology in counseling services to increase employee work motivation. Research carried out through a qualitative approach. The research was conducted at the Surabaya Pasar Surya Regional Company on September 26, 2019. The research respondents were six employees of the PD Pasar Surya Surabaya company, consisting of: one head of marketing; one Head of Subdivision; and four marketing staff. Data collection methods used are observation, interviews, and training for employees. Data analysis uses descriptive qualitative approach. The results of the analysis prove that the use of information technology in effective counseling services to increase work motivation of PD Pasar Surya Surabaya employees.

**Keywords:** *Work Motivation, Counseling, Information Technology*

### **PENDAHULUAN**

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset perusahaan yang paling mahal dibanding dengan aset-aset lain karena SDM merupakan penggerak utama organisasi

perusahaan. SDM harus dikelola secara optimal, continue dan diberi ekstra perhatian dan memenuhi hak-haknya, selain itu SDM adalah patner pengusaha untuk mencapai tujuan organisasi. Selain perusahaan, SDM juga senantiasa harus meningkatkan kompetensinya, seiring dengan perkembangan era globalisas (Ambarita, 2012). Agar dapat bersaing dalam persaingan bisnis perusahaan dituntut untuk memperoleh, mengembangkan, dan mempertahankan Sumber Daya Manusia yang berkualitas. Sumber Daya Manusia sebagai penggerak organisasi banyak dipengaruhi oleh pelaku para pesertanya, serta peran fungsinya sangat mendukung untuk keberhasilan organisasi.

PD Pasar surya Surabaya merupakan salah satu perusahaan daerah di bidang jasa yang ada di Surabaya. Dalam perusahaan ini yang menjadi hal penting adalah karyawan lapangan yaitu karyawan yang langsung terjun pada pekerjaan seperti bidang pemasaran, karyawan lapangan adalah karyawan yang paling dekat dengan pelanggan dan berpengaruh terhadap pelanggan. Menurut kepala bagian pemasaran masalah yang dihadapi oleh perusahaan adalah pengelolaan sumber daya manusia khususnya karyawan lapangan. Dalam perusahaan kurang adanya pelatihan yang baik kepada karyawan lapangan menjadikan karyawan melakukan banyak kesalahan yang akan berakibat terjadinya kesalahan dalam bentuk administratif, sehingga pelanggan menjadi kurang puas dengan jasa yang diberikan oleh perusahaan. Selain itu, karyawan banyak yang datang terlambat dengan alasan lain-lain. Sehingga perlu adanya suatu konseling. Dilapangan seringkali membutuhkan bantuan media informasi seperti whatsapp untuk mengirim laporan yang ada dilapangan. Hal ini karyawan dituntut untuk bisa mengaplikasikan berbagai macam media dan alat untuk membuat suatu laporan dengan baik.

Menurut George dan jones, “motivasi kerja dapat didefinisikan sebagai suatu dorongan secara psikologis kepada seorang yang menentukan arah dari perilaku (*direction of behavior*) seseorang dalam organisasi, tingkat usaha (*level of effort*), dan tingkat kegigihan atau ketahanan di dalam menghadapi suatu halangan atau masalah (*level of persistence*)”. Oleh karena itu, motivasi kerja dapat diartikan sebagai semangat kerja yang ada pada karyawan yang membuat karyawan tersebut dapat bekerja untuk mencapai tujuan tertentu. (George & jones, 2005). Diberikannya motivasi kepada karyawan atau seseorang tentu saja mempunyai tujuan antara lain: mendorong semangat dan girah karyawan, meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan, meningkatkan produktivitas kerja karyawan, mempertahankan loyalitas dan kestabilan karyawan, meningkatkan kedisiplinan dan menurunkan tingkat absensi karyawan, menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik, meningkatkan kreativitas dan partisipasi karyawan, meningkatkan kesejahteraan karyawan, mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas dan pekerjaannya. (Sunyoto,

2012). Menurut George dan Jones bahwa unsur motivasi kerja terbagi menjadi tiga bagian yaitu: arah perilaku (*direction of behavior*), tingkat usaha (*level of effort*), tingkat kegigihan (*level of persistence*). (George & Jones, 2005). Menurut Wijonarko menegaskan pentingnya menganggap karyawan sebagai aset. Dengan memperlakukan karyawan sebagai aset, otomatis ada peningkatan *Individual Capacity dan Organizational Competitiveness*, selain itu Peningkatan Kinerja dan *Employee Engagement* dipastikan didapat. (Wijonarko, 2012) Kinerja karyawan merupakan hal penting dalam meningkatkan produktivitas karyawan tersebut. Dalam meningkatkan kinerja karyawan perusahaan harus dapat mengetahui faktor faktor yang dapat mempengaruhi kinerja. Faktor-faktor tersebut diantaranya adalah motivasi terhadap karyawan. Menurut Raymond untuk memecahkan masalah terkait dengan peningkatan kinerja karyawan ada beberapa kemungkinan yang dapat dilakukan oleh perusahaan antara lain melalui pemberian motivasi. (Raymond, 2010).

Konseling adalah pembahasan suatu masalah dengan seorang karyawan dengan maksud pokok untuk membantu karyawan tersebut agar dapat menangani masalah secara lebih baik. Atau dengan kata lain, konseling bertujuan untuk membuat orang-orang menjadi lebih efektif dalam memecahkan masalah-masalah mereka. (T. Hani Handoko: 2000). Dalam situs artikel Carolineside menurut Daniel (1956) menjelaskan bahwa konseling adalah suatu pertemuan langsung dengan individu yang ditujukan pada pemberian bantuan kepadanya untuk dapat menyesuaikan dirinya secara lebih efektif dengan dirinya sendiri dan lingkungan. Menurut Smith (dalam Shertzer & Stone 1974) menjabarkan bahwa konseling merupakan suatu proses dimana konselor membantu konseli membuat interpretasi-interpretasi tentang fakta-fakta yang berhubungan dengan pilihan rencana, atau penyesuaian-penyesuaian yang perlu dibuat. Bernard & Fullmer (1969) menjelaskan konseling meliputi pemahaman dan hubungan individu untuk mengungkapkan kebutuhan-kebutuhan motivasi, dan potensi-potensi yang unik dari individu dan membantu individu yang bersangkutan untuk mengapresiasi ketiga hal tersebut. Winkell (2005) bahwa konseling merupakan serangkaian kegiatan paling pokok dari bimbingan dalam usaha membantu konseli/klien secara tatap muka langsung dengan tujuan agar klien dapat mengambil tanggung jawab sendiri terhadap berbagai persoalan atau masalah khusus maka masalah yang dihadapi oleh klien dapat teratasi semua. Prayitno & Amti (2004) menjelaskan definisi konseling sebagai proses pemberian bantuan yang dilakukan melalui wawancara konseling oleh seorang ahli (disebut klien) yang bermuara pada teratasinya masalah yang dihadapi klien. Jadi konseling adalah suatu proses bantuan suatu organisasi atau perusahaan dengan menyediakan sarana bimbingan untuk

mengungkapkan kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan karyawan melalui wawancara konselor guna mengatasi masalah-masalah yang dihadapi karyawan.

Berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi merupakan perwujudan terjadinya perubahan kearah positif budaya yang dimiliki oleh manusia. Hal ini didasari pada sebuah keyakinan bahwa setiap hasil dari daya yang dimiliki manusia baik cipta, rasa, karsa dan karya yang dikatakan sebagai sebuah budaya dalam wujud teknologi akan meningkatkan produktifitas kerja manusia. Dikatakan demikian karena teknologi tercipta sedianya akan mempermudah serta meningkatkan efektifitas kerja manusia, sehingga manusia menjadi lebih produktif dalam bekerja. Teknologi juga dapat dikatakan sebagai hasil budaya manusia karena merupakan hasil dari gagasan manusia yang akhirnya melahirkan sebuah karya dan dapat menunjang kehidupan manusia. Salah satu bidang kehidupan manusia yang saat ini sedang giat dalam menempatkan teknologi sebagai bagian penting dari proses dan program kerjanya. Salah satunya diwujudkan dengan pemanfaatan media-media yang berbasis komputer yang diharapkan dapat memotivasi karyawan dalam mengerjakan suatu pekerjaan dengan mudah. Seperti halnya program excel, word maupun microsof office lainnya. Hal ini membuat pekerjaan karyawan jauh lebih efektif untuk meningkatkan kualitas dari karyawan itu sendiri.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Metode Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti merupakan instrumen kunci (Sugiyono, 2005). Menurut Moleong (2005:6), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll secara holistic, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Penelitian ini dilakukan di Perusahaan Daerah Pasar Surya Surabaya, Pada Tanggal 26 September 2019. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan perusahaan PD Pasar Surya Surabaya. Dengan subyek 6 orang diantaranya yaitu, 1 orang kepala bagian pemasaran, 1 orang kasubag, dan 4 staff pemasaran. Metode pengumpulan data yang digunakan: metode observasi dan wawancara sebagai pendukung serta pelatihan untuk karyawan. Analisis data menggunakan kualitatif deskriptif.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil dari wawancara dan observasi dengan beberapa subyek pada tanggal 26 september 2019 hasil observasi peneliti terhadap karyawan PD Pasar Surya Surabaya, peneliti

menemukan bahwa teknologi sangat penting dan sangat dibutuhkan pada era masa kini, teknologi digunakan untuk bisa mengecek evaluasi terhadap atasan maupun bawahan tentang hasil kinerja karyawan. Hal ini sangat dipengaruhi oleh motivasi karyawan kepala bagian bidang pemasaran mengatakan bahwa dari hasil evaluasi tiap tahun didapati ada beberapa karyawan yang menurun motivasinya, meski teknologi sudah sangat memadai hal ini dikarenakan adanya pengaruh dari masalah intern pada diri individu. Hal ini berdampak perlunya konseling yang harus dilakukan kepada karyawan yang menurun tingkat motivasinya. Konseling dilakukan bisa dengan dua metode yang pertama adalah coaching atau pembinaan terhadap karyawan, kedua bersifat konseling hanya sebagai Tanya jawab dan meluruskan pola pikir atau masalah yang ada dalam diri individu. Kepala bagian pemasaran mengatakan bahwa jika karyawan yang mengalami tingkat penurunan motivasi di daerah pusat masih bisa di tanggulasi, namun jika diluar kota itu akan susah bila tidak ada teknologi informasi. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan kasubag pada tanggal 29 September 2019, Kasubag mengatakan bahwa teknologi dan konseling sangat dibutuhkan pada pekerjaan bidang pemasaran. Karena mereka harus keluar lapangan untuk mengecek kondisi dilapangan sehingga memerlukan media teknologi informasi untuk bisa membuat sebuah laporan dengan mudah. Mereka mengatakan dahulu sebelum adanya teknologi masuk mereka sering menemukan kesulitan diataranya mereka harus mencari data yang lama dengan arsip yang begitu banyak, kertas selalu menumpuk dan tidak beraturan. Namun, ketika teknologi sudah masuk mereka tidak lagi susah dalam pengerjaan laporan maupun tugas harian kantor. Meski begitu mereka menyatakan masih ada beberapa kendala yang harus di tanggulasi karena pekerjaan selalu ada masalah tertentu sehingga karyawan membutuhkan konseling dari atasan atas kesulitan yang ada di pekerjaan. Selain itu, karyawan staff juga menyampaikan hal yang sama terkait pentingnya media teknologi informasi dan konseling sebagai acuan dalam melakukan suatu pekerjaan agar tidak terjadi error yang fatal. Selain itu mereka menyampaikan bahwa banyaknya pekerjaan yang menumpuk membuat mereka kurang bersemangat, hal ini sangat mengganggu aktifitas mereka. Hal tersebut langsung di tanggulasi oleh kepala dengan melakukan konseling.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa pentingnya konseling untuk meningkatkan motivasi dalam bekerja sehingga pekerjaan yang dilakukan dapat diselesaikan secara efektif, hal tersebut juga dipengaruhi oleh teknologi informasi yang berkembang saat ini. Teknologi membuat mereka mudah dalam melakukan suatu pekerjaan. konseling perlu dilaksanakan karena adanya program kerja baru dalam organisasi dan pengetahuan serta keterampilan pegawai yang masih belum memadai untuk melaksanakan tugas baru. Jenis

Pelatihan yang dilaksanakan adalah pelatihan lintas fungsional (*cross functional training*) yaitu dengan melibatkan pelatihan pegawai untuk melakukan aktivitas kerja dalam bidang lainnya selain pekerjaan yang ditugaskan. Pelatihan teknik konseling diberikan bagi pegawai di Bidang Perencanaan, Pembinaan dan Pengembangan PD pasar surya dapat mendukung pencapaian visi organisasi. Manfaat yang diperoleh dari pelaksanaan pelatihan teknik konseling adalah pegawai mendapatkan pengetahuan dan keterampilan untuk menjalankan tugas.

## **SIMPULAN**

Dari hasil penelitian ini didapatkan bahwa teknologi sangat mempengaruhi efektifitas pekerjaan yang akan dilakukan, dengan dukungan dan arahan melalui konseling kita dapat membuat pekerjaan yang dikerjakan menjadi lebih nyaman, selain itu dalam pekerjaan adanya stressor yang didapat kerap membuat karyawan merasa dirinya tidak cocok dengan jenis pekerjaan tersebut sehingga membuat stress dan kurang nyaman dengan pekerjaan yang dilakukan. Hal ini tentunya membuat motivasi menjadi menurun, sehingga pentingnya teknologi informasi dan konseling untuk meningkatkan motivasi pada kinerja karyawan

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Afifuddin, dkk. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Hasan, A. (1998). *Tata Bahasa Buku Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka :
- Aminudin. (1990). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Ganesha.
- Badudu J.S. (1980). *Pelik-Pelik Bahasa Indonesia*. Bandung: CV Pustaka Prima.
- Barelsin. (1912). *Deskriptif Content Analysis*. Beverly Hills, California : Sage Publications Ltd. Carney, T.F. 1972. *Content Analysis A Technique for Systematic Inference from Communication*. London: B.T. Batsford Ltd.
- Gery, D. (1993). *Manajemen Personalia*, Jakarta : Erlangga,
- Effendi, S. (1995). *Panduan Berbahasa Indonesia*. Jakarta : Pustaka Jaya.
- Emmus.QS. Tanpa Tahun. *Kumpulan Cerpan Bobo 46*. Jakarta: PT Penerbitan Sarana Bobo dan Pustaka Ola.
- Flipo Edwin B., (1993), *Manajemen Personalia*. Jakarta: Erlangga, .
- Gary Dessler, (2011), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, edisi kesepuluh bahasa Indonesia. Jakarta:  
PT Indeks, Penerbit PT. Macanan Jaya Cemerlang,
- Hasibuan Malayu SP., (2002), *Manajemen Sumber Daya manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Keraf, Gorys. (1985). *Tata Bahasa Indonesia*. Jakarta : Nusa Indah

