

ANALISIS MOTIVASI KERJA KARYAWAN PADA MASA PANDEMI COVID-19

Sonny Setiawan¹

Ati Cahayani²

Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya

sonnysetiawan034@gmail.com¹

aticahyani@gmail.com²

ABSTRAK

Di saat persaingan penjualan *Handphone* semakin ketat, muncul bencana menggemparkan dunia, yaitu COVID-19. COVID-19 yang sudah memakan 974 ribu korban meninggal dan 31,8 juta jiwa terinfeksi pada tahun 2020. Terkait dengan topik pada skripsi ini, motivasi kerja memiliki peranan penting bagi sales untuk mempertahankan tingkat penjualan *smartphone VIVO* pada masa pandemi COVID-19. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif untuk menganalisis motivasi kerja pada masa pandemi COVID-19 dan bagaimana cara mereka tetap bekerja dan mempertahankan penjualannya selama masa pandemi. Data primer diperoleh melalui (1) wawancara mendalam kepada dua orang *sales* dengan waktu lama bekerja yang berbeda Selain itu data primer juga dilakukan dengan (2) observasi tidak terstruktur untuk mengobservasi perilaku informan dan hubungan informan dengan rekan kerja selama berada lingkungan kerja. Penelitian yang dilakukan dari tanggal 25 Desember sampai dengan 20 Januari menunjukkan hasil bahwa *sales VIVO* di salah satu gerai Pusat Grosir Cililitan (PGC) menunjukkan hasil bahwa motivasi kerja mereka tetap ada walaupun sedikit menurun karena pada masa pandemi seperti ini, tetapi mereka tetap menjalankan pekerjaannya seperti biasa dan mereka melakukan cara-cara yang sebelumnya mereka belum pernah lakukan seperti membuka toko *online* di salah satu *marketplace* untuk mencapai target yang sudah ditentukan oleh perusahaan.

Kata Kunci : Motivasi Kerja, Karyawan, VIVO, Masa Pandemi Covid-19

ABSTRACT

As mobile phone sales competition intensified, a disaster emerged, namely Coronavirus Disease 19 (COVID-19). Coronavirus or 2019-nCoV has already taken 974 thousand deaths and 31.8 million people infected. Work motivation has a vital role for sales to maintain the level of sales of VIVO smartphones during the COVID-19 pandemic. This study is qualitative research to analyze work motivation during the COVID-19 pandemic and how they keep working and maintain their sales. Primary data was obtained through (1) in-depth interviews with two salespeople with different long working times. In addition, primary data is also conducted with (2) unstructured observations to observe informant behaviour and informant relationships with co-workers while in the work environment. Research conducted from December 25 to January 20 showed that VIVO sales at one of the Cililitan Wholesale Center (PGC) outlets showed that their work motivation remained despite a slight decrease due to the pandemic. However, they continued to carry out their work as usual, and they did ways that they had never done before, such as opening an online store in one of the marketplaces to achieve the target that the company has determined.

Keywords: Work Motivation, Employees, VIVO, Covid-19 Pandemic Period

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pentingnya sumber daya manusia dalam era globalisasi ini, di mana ditandai dengan adanya perubahan yang begitu cepat, suatu organisasi atau lembaga institusi dituntut untuk mengadakan penyesuaian – penyesuaian dalam semua segi yang ada pada organisasi tersebut. Dengan terbatasnya sumber daya manusia yang ada, organisasi diharapkan dapat mengoptimalkannya sehingga tercapai tujuan organisasinya yang telah ditetapkan. Sumber Daya Manusia merupakan bagian dari dalam suatu kemajuan ilmu, pembangunan, dan teknologi. Oleh karena itu dalam era sekarang ini di mana teknologi dan peradaban sudah sangat maju, menuntut Sumber Daya Manusia yang kompeten yang memiliki semangat dan kedisiplinan yang tinggi dalam menjalankan peran dan fungsinya baik untuk individual maupun tujuan organisasional. Oleh karena itu maju atau tidaknya suatu negara maupun perusahaan tergantung dari kemampuan sumber daya manusianya, maka dari itu setiap perusahaan yang dimiliki oleh pemerintah maupun swasta dituntut untuk dapat mengoptimalkan sumber daya manusia dan dapat mengelola sumber daya manusia dengan baik. Sumber daya manusia adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi. Hal itu terjadi karena peran sumber daya manusia sangatlah penting dalam menentukan tujuan dan perkembangan organisasi maupun perusahaan, maka dari itu setiap perusahaan harus memilih sumber daya manusia yang tepat untuk memajukan perusahaannya.

Dalam hal ini, perusahaan VIVO sebagai salah satu industri elektronik yang besar yang sudah berdiri selama kurang lebih 6 tahun, untuk tetap bisa bersaing dengan kompetitor – kompetitor nya, mereka harus memilih sumber daya manusia yang sangat berkompeten, mereka harus benar-benar menyadari bahwa penjualan yang dilakukan oleh karyawannya, khususnya *sales*, harus mampu bekerja secara *target-oriented* semata-mata sebagai salah satu upaya perusahaan dalam memenuhi target penjualan dan memberikan keuntungan bagi perusahaan. Perusahaan VIVO ini tidak serta merta menjual barangnya langsung, ada beberapa distributor yang bekerjasama dengan perusahaan untuk menjual produknya, salah satunya toko atau gerai di Pusat Grosir Cililitan. Pusat Grosir Cililitan ini adalah salah satu pusat elektronik terbesar di Jakarta yang selalu ramai dikunjungi oleh pembeli, banyak sekali barang barang elektronik yang dijual disana, salah satunya yaitu *handphone*. Persaingan yang begitu ketat di Pusat Grosir Cililitan harus membuat salah satu toko VIVO memiliki karyawan atau sales yang berkompeten. Namun di saat persaingan penjualan *handphone* semakin ketat khususnya di Pusat Grosir Cililitan, muncul bencana menggemparkan dunia, yaitu COVID-19. COVID-19 ini sangat berpengaruh dalam sektor penjualan khususnya *handphone* di Pusat grosir Cililitan, berkurangnya pengunjung membuat penjualan ikut menurun.

Motivasi kerja memiliki peranan penting bagi *sales* untuk mempertahankan tingkat penjualan *handphone* VIVO pada masa pandemi COVID-19. Menurut George and Jones (2005:175), motivasi kerja adalah suatu kekuatan psikologis di dalam diri seseorang yang menentukan arah perilaku seseorang di dalam organisasi, tingkat usaha, dan kegigihan di dalam menghadapi rintangan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa motivasi merupakan suatu kumpulan proses psikologis yang memiliki kekuatan di dalam diri seseorang yang menyebabkan pergerakan, arahan, usaha dan kegigihan dalam menghadapi rintangan untuk mencapai suatu tujuan.

Tabel I. *Indonesia Top 5 Smartphone Companies*

**Indonesia Top 5 Smartphone Companies,
2019Q2 Unit Market Share**

Company	2018Q4	2019Q1	2019Q2
Samsung	27.0%	31.8%	26.9%
OPPO	19.7%	23.2%	21.5%
vivo	11.8%	14.9%	17.0%
Xiaomi	20.7%	10.8%	16.8%
realme	1.6%	1.4%	6.1%
Others	19.2%	17.8%	11.7%
Total	100.0%	100.0%	100.0%

Source: IDC Quarterly Mobile Phone Tracker 2019Q2 (For Internal Use Only)

Sumber: *technologue.id*

Penjualan *handphone* VIVO terus meningkat pada tahun 2018 kuartal keempat sampai dengan tahun 2019 kuartal kedua. Hal ini membuktikan bahwa motivasi kerja *sales* VIVO sangat bagus, karena mereka bekerja secara target oriented. Bagaimana setelah adanya pandemi COVID-19 ini.



Source: IDC 2020

Gambar I. *Indonesia Top 5 Smartphone Companies*

Sumber: *selular.id*

Dari data statistik yang didapatkan, menunjukkan bahwa terdapat peningkatan penjualan sebesar 13% pada *handphone* VIVO. Hal ini membuktikan bahwa, motivasi kerja pada *sales* VIVO tidak menurun sama sekali, karena mereka selalu bekerja keras untuk mencapai target penjualannya agar tetap bisa bertahan dalam pandemi COVID-19 ini. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui motivasi kerja *sales* VIVO di Pusat grosir Cililitan di masa pandemi COVID-19.

TINJAUAN PUSTAKA

Sumber Daya Manusia

Di dalam bisnis, sumber daya manusia adalah orang yang bekerja dalam suatu organisasi yang sering pula disebut karyawan. Sumber daya manusia merupakan elemen penting yang harus ada di setiap perusahaan atau organisasi. Sumber daya manusia yang dimaksud disini adalah karyawan atau tenaga kerja yang bekerja di suatu perusahaan. Tanpa adanya sumber daya manusia, maka sumber daya perusahaan tidak akan dapat menghasilkan laba atau menambah nilai sendiri sehingga perusahaan tidak akan dapat berjalan sebagaimana mestinya. Di dalam bisnis, sumber daya manusia adalah orang yang bekerja dalam suatu organisasi yang sering pula disebut karyawan. Sumber daya manusia merupakan elemen penting yang harus ada di setiap perusahaan atau organisasi. Sumber daya manusia yang dimaksud disini adalah karyawan atau tenaga kerja yang bekerja di suatu perusahaan. Tanpa adanya sumber daya manusia, maka sumber daya perusahaan tidak akan dapat menghasilkan laba atau menambah nilai sendiri sehingga perusahaan tidak akan dapat berjalan sebagaimana mestinya. Menurut Sutrisno (2019), sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (*rasio, rasa, dan karsa*). Sumber daya manusia merupakan orang, individu-individu, dan kelompok-kelompok yang dapat membantu organisasi untuk menghasilkan barang-barang atau jasa-jasa (Schermerhorn dalam Gaol, 2014).

Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia, adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif, serta dapat digunakan secara maksimal, sehingga tercapai tujuan (*goal*) bersama perusahaan atau organisasi (Hasibuan, 2002). Menurut Mondy (2008), manajemen sumber daya manusia merupakan pemanfaatan sejumlah individu untuk mencapai tujuan-tujuan perusahaan atau organisasi. Sedangkan menurut Dessler (2018), manajemen sumber daya manusia adalah proses memperoleh, melatih, menilai, dan memberikan kompensasi kepada karyawan, memperhatikan hubungan kerja mereka, kesehatan, keamanan dan masalah keadilan.

Motivasi Kerjavi

Robbins dan Judge (2007) mendefinisikan motivasi sebagai proses yang menjelaskan intensitas, arah dan ketekunan usaha untuk mencapai suatu tujuan. Motivasi merupakan faktor psikologis yang menunjukkan minat individu terhadap pekerjaan, rasa puas dan ikut bertanggung jawab terhadap aktivitas atau pekerjaan yang dilakukan. Perilaku seseorang pada umumnya dimotivasi oleh keinginan untuk memperoleh tujuan tertentu. Motivasi didefinisikan sebagai suatu penggerak atau dorongan dalam diri manusia yang dapat menimbulkan, mengarahkan, dan mengorganisasikan tingkah laku (Darmawan, 2013).

Kebutuhan ini merupakan kebutuhan paling tinggi, yakni kebutuhan untuk menjadi orang yang di cita-citakan dan dirasakan mampu mewujudkannya. (Koontz, 1990:121), jadi pada dasarnya setiap orang mempunyai motivasi berdasarkan kebutuhannya masing masing, seperti halnya yang peneliti bahas pada penelitian ini, yang dimana memiliki kebutuhan yang berbeda yang membuat mereka mempunyai motivasi untuk tetap bekerja dan mencapai apa yang mereka inginkan.

George, J.M., dan Jones (2005) menyatakan bahwa motivasi kerja terdiri atas beberapa unsur, di antaranya adalah:

1. **Arah perilaku**, merupakan perilaku yang dipilih seseorang dalam bekerja, diukur melalui adanya keinginan untuk menyelesaikan pekerjaan dan ketaatan pada peraturan.
2. **Tingkat usaha**, mengenai seberapa keras usaha seseorang untuk bekerja sesuai dengan perilaku yang telah dipilih, diukur melalui keseriusan dalam bekerja dan keinginan untuk menjadi lebih baik dari sebelumnya.
3. **Tingkat kegigihan**, adalah seberapa keras karyawan akan terus berusaha untuk menjalankan perilaku yang telah dipilih, diukur melalui keinginan untuk mengembangkan keahlian dan memajukan perusahaan serta kegigihan bekerja meski lingkungan kurang mendukung.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif yang digunakan penulis untuk mengumpulkan, menyusun, dan meringkas informasi mengenai motivasi kerja pada masa pandemi COVID-19 dari *sales VIVO* di Pusat Grosir Cililitan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kualitatif.

Subjek penelitian merupakan *sales* yang bekerja di perusahaan dengan memenuhi beberapa kriteria yang telah ditentukan oleh penulis. Informan dalam penelitian ini adalah *sales VIVO* yang berada di Pusat Grosir Cililitan.

Penulis memilih tiga orang yang berbeda jabatannya. Penulis ingin melihat pandangan yang berbeda dari setiap orang dan penulis ingin melihat motivasi kerja *sales VIVO* dari sudut pandang orang dengan jabatan yang berbeda. Objek penelitian ini adalah motivasi kerja.

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara, observasi, riset kepustakaan, data perusahaan, dan dokumentasi. Teknik penelitian data menggunakan teori Miles & Huberman (2014) yang menyebutkan bahwa teknik analisis data interaktif dalam penelitian kualitatif meliputi:

1. Pengumpulan Data
2. Reduksi Data (*Data Reduction*)
3. Penyajian Data (*Data Display*)
4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Sedangkan, untuk teknik analisis data penelitian kualitatif Menurut (Sugiyono,2007) ada 4 , yaitu:

1. Uji Kredibilitas (*Credibility*)
2. Uji Keteralihan (*Transferabilitas*)
3. Uji Kebergantungan (*Dependabilitas*)
4. Uji Kepastian (*Confirmability*)

Cara yang sering digunakan dalam penjaminan validitas data dalam penelitian kualitatif adalah dengan triangulasi, pada penelitian ini, teknik keabsahan data yang digunakan melalui triangulasi teknik dan triangulasi sumber. Subjek dalam penelitian dikenal dengan istilah kata informan yang nantinya akan diwawancarai mengenai permasalahan yang akan diteliti. Penulis menentukan karakteristik informan yang akan dijadikan sebagai informan, diantaranya yaitu:

Tabel II Kriteria Informan

NO	Informan	Jumlah
1)	Sales VIVO (informan kunci) <ul style="list-style-type: none"> ● Masa kerja minimal 1 tahun ● Pendidikan minimal SMA 	2
2)	Promotor VIVO <ul style="list-style-type: none"> ● Masa kerja minimal 2 tahun ● Pendidikan minimal SMA 	1
3)	Trainer VIVO <ul style="list-style-type: none"> ● Masa kerja minimal 2 tahun ● -Pendidikan minimal SMA 	1
4)	Customer	4
Total		5

HASIL PENELITIAN DAN DISKUSI

Wawancara dilakukan pada tanggal 4 Januari 2021 di Pusat Grosir Cililitan. Wawancara dilakukan kepada 5 informan yaitu informan B dan I sebagai *key informant*. Setelah semua hasil wawancara terkumpul, penulis menjabarkan hasil analisis dan melakukan triangulasi data tersebut kepada Bapak W selaku *Trainer* dan Ibu S selaku *Promotor*, dan penulis juga melakukan triangulasi kepada *customer* yang berhadapan langsung dengan kedua informan kunci.

Peneliti melakukan observasi non-verbal dengan memperhatikan ekspresi wajah, nada bicara, gaya bicara, dan bahasa tubuh/perilaku narasumber kunci selama menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dan selama informan bekerja. Observasi ini dilakukan dalam waktu yang bersamaan. Peneliti melakukan observasi pada I dan B pada tanggal 25 Desember sampai dengan 31 Desember 2020. Peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa karyawan (*Sales VIVO*) di Pusat Grosir Cililitan merasa senang tetap bisa kerja walaupun di masa pandemi seperti ini. Dalam menjawab pertanyaan tentang apa yang membuat mereka tetap bekerja pada masa pandemi ini, informan terlihat agak ragu tetapi tetap senang karena masih bisa bekerja. Kedua informan merasa senang karena masih bisa bekerja pada masa di mana banyak sekali pekerja-pekerja yang di rumahkan, dipecat dan di-PHK oleh perusahaannya.

Sedangkan ketika ditanya mengenai dampak apa yang terjadi dengan adanya pandemi ini, kedua informan merasa sangat sedih. Kedua informan merasa sangat sulit untuk mencapai target penjualan karena menurunnya pengunjung yang datang. Pada saat di lingkungan kerja, kedua informan yaitu I dan B terlihat sangat siap dan *standby* untuk menyambut pengunjung yang datang. Kedua informan juga sesekali mengecek *handphone* untuk melihat pesanan *online* yang masuk. Sebagai contoh, I selalu mengecek *handphone* selama satu jam sekali untuk melihat apakah pesanan di toko *online*-nya. Hal yang sama dilakukan oleh B. Biasanya B mengecek *handphone* ketika saat tidak ada pelanggan dan saat jam istirahat. Lingkungan yang kurang mendukung karena adanya pandemi ini membuat kedua informan yaitu I dan B selalu menjaga jarak terhadap pelanggan yang datang dan selalu melakukan protokol kesehatan yang sudah dianjurkan pemerintah.

Analisis Data

Pada bagian ini penulis akan membahas mengenai motivasi kerja pada masa pandemi COVID-19 terhadap *sales VIVO* di Pusat Grosir Cililitan. Motivasi kerja dibagi menjadi tiga, yaitu Arah Perilaku, Tingkat Usaha, dan Tingkat Kegigihan.

Arah Perilaku

Aspek arah perilaku didefinisikan sebagai perilaku yang dipilih seseorang dalam bekerja, diukur melalui adanya keinginan untuk menyelesaikan pekerjaan dan ketaatan pada peraturan. Kedua informan menyetujui bahwa pada masa pandemi seperti ini banyak sekali masyarakat yang mencari pekerjaan tetapi lapangan pekerjaan yang semakin sedikit, sulitnya untuk mencari pekerjaan membuat mereka memilih bertahan bekerja sebagai *sales*. Selain itu kedua informan juga menyetujui bahwa pada masa pandemi ini kebutuhan semakin bertambah.

Berdasarkan hasil wawancara, persiapan yang dilakukan kedua informan sangatlah berbeda. Menurut **informan I** mempersiapkan rencana di awal sangatlah penting. Sedangkan **informan B** yang baru bekerja sebagai *sales* tidak mempunyai persiapan yang cukup baik dalam bekerja. Setiap motivasi di dalam diri seseorang akan ada yang memicunya baik faktor dari dalam maupun faktor dari luar. Berdasarkan hasil wawancara kedua informan mempunyai faktor motivasi dari luar yaitu dari keluarga.

Selama masa pandemi COVID-19 ini banyak sekali yang terkena dampaknya terutama di sektor penjualan. Kedua informan menyetujui bahwa faktor yang sangat berpengaruh adalah berkurangnya pengunjung yang datang. Di masa pandemi ini juga sulit sekali mempertahankan kinerja yang sudah dibangun sejak awal, motivasi makin menurun karena masa pandemi ini. Kedua informan menyetujui bahwa semangat bekerja mereka menurun disebabkan masa pandemi seperti ini.

Tingkat Usaha

Aspek tingkat usaha didefinisikan sebagai seberapa keras usaha seseorang untuk bekerja sesuai dengan perilaku yang telah dipilih, diukur melalui keseriusan dalam bekerja dan keinginan untuk menjadi lebih baik dari sebelumnya. Berdasarkan hasil wawancara, penulis mengamati setiap karyawan (*sales VIVO*) selalu ingin mencapai hasil yang bagus dan selalu ingin mencapai target yang sudah direncanakannya, tetapi karena pada masa pandemi ini sangat berpengaruh di semua sektor penjualan, sangat sulit untuk mencapai apa yang diinginkan.

Dalam hal meningkatkan penjualan sesuai dengan target yang ingin dicapai, kedua informan setuju bahwa kerjasama tim sangat penting. Selama masa pandemi kedua informan tetap bekerja

seperti biasa yaitu tetap masuk enam hari dalam seminggu. Mereka tidak pernah mengambil lembur selama masa pandemi ini.

Tingkat Kegigihan

Aspek tingkat kegigihan didefinisikan sebagai, seberapa keras karyawan akan terus berusaha untuk menjalankan dan mempertahankan perilaku yang telah dipilih, diukur melalui keinginan untuk mengembangka dan keahlian dan memajukan perusahaan serta kegigihan bekerja meski lingkungan kurang mendukung. Menurut kedua informan kunci, memenuhi kebutuhan keluarga sangatlah penting, karena pada masa pandemi seperti ini sulit sekali memenuhi kebutuhan, mereka akan tetap bekerja.

Selain itu mempertahankan penjualan sangatlah sulit di masa pandemi seperti ini, tetapi kedua informan mempunyai cara tersendiri untuk mempertahankan penjualan, yaitu dengan cara membuka toko *online* di salah satu *marketplace* dan sosial media lainnya. Selain itu masa pandemi ini juga mempengaruhi ruang gerak kerja mereka dan berkurangnya waktu kerja mereka, tetapi mereka mempunyai cara bagaimana agar tetap produktif selama masa pandemi ini. Karena pada masa pandemi ini jam kerja menjadi berkurang, berat bagi mereka untuk absen dari pekerja karena menurut kedua informan satu hari itu sangat penting untuk meningkatkan penjualan dan meningkatkan kepercayaan perusahaan kepada dua informan ini. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil

Kedua informan yaitu I dan B menyatakan bahwa pendapatan yang mereka dapat tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan dan mereka menyetujui untuk menghasilkan pendapatan yang cukup, mereka harus meningkatkan penjualan mereka. Selain itu setiap perusahaan mempunyai penghargaan bagi karyawan yang mempunyai kinerja yang baik. Namun, kedua informan yaitu I dan B belum pernah mendapatkan penghargaan selama masa pandemi. Untuk mendapatkannya kedua informan tetap berusaha untuk mencapai target yang diberikan oleh perusahaan.

Pernyataan kedua informan kunci juga didukung oleh informan S dan W yaitu selaku atasan yang mengawasinya langsung. Berikut adalah hasil wawancara ketiga informan tersebut. Menurut S dan W, I dan B mempunyai perilaku yang baik saat bekerja, mereka tidak pernah mengabaikan pekerjaannya masing masing. Menurut S dan W selaku atasan, I dan B mempunyai cara yang berbeda untuk mencapai target penjualan, tetapi mereka berdua dilihat cukup keras dalam mencapai target penjualan. Menurut W dan S, *teamwork* yang dilakukan oleh I dan B cukup baik, dari peraturan dan hal hal kecil selalu diperhatikan oleh kedua informan kunci yaitu I dan B.

Menurut W dan S selaku atasan I dan B tidak pernah absen tanpa alasan yang jelas, karena mereka selalu mematuhi apa yang diperintahkan, dan juga mereka selalu dibekali oleh atasannya. Selain itu menurut W dan S kedua informan kunci juga mempunyai pengaturan yang cukup baik dalam hal bekerja. Menurut W dan S, I dan B tidak pernah mendapatkan *reward* dari perusahaan selama masa pandemi ini, karena ada beberapa kriteria yang harus dipenuhi untuk mendapatkan penghargaan tersebut.

Dari hasil monitoring kedua informan kunci yaitu I dan B, menurut W dan S, I sangat layak dipromosikan karena dia adalah *sales* yang terbaik sedangkan B kurang layak untuk dipromosikan karena dia cukup baru sebagai *sales VIVO*. Adapun informan G dari customer yang langsung dilayani oleh I dan B, berikut adalah beberapa hasil dari wawancara terhadap *customer*. G ini cukup sering berkunjung ke Pusat Grosir Cililitan ini, karena dia adalah pelanggan tetap di VIVO.

Menurut *customer*, pelayanan yang diberikan I dan B sangat baik. Selain itu menurut *customer*, pelayanan yang diberikan sesuai dengan protokol kesehatan dan sangat aman. Dan juga menurut *customer*, pengetahuan yang dimiliki oleh I dan B mengenai *handphone* yang dijualnya sangat baik.

Diskusi Hasil

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan indikator motivasi kerja menurut teori George, J.M., dan Jones. Seperti yang telah disebutkan, bahwa terdapat tiga aspek dalam motivasi berprestasi. Tiga aspek tersebut menurut George, J.M., dan Jones, yaitu: (1) Arah Perilaku, (2) Tingkat Usaha, dan (3) Tingkat Kegigihan.

Adapun penjelasan dari indikator tersebut disesuaikan dengan definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. **Arah perilaku** adalah perilaku yang dipilih seseorang dalam bekerja, diukur melalui adanya keinginan untuk menyelesaikan pekerjaan dan ketaatan pada peraturan,
2. **Tingkat Usaha** adalah seberapa keras usaha seseorang untuk bekerja sesuai dengan perilaku yang telah dipilih, diukur melalui keseriusan dalam bekerja dan keinginan untuk menjadi lebih baik dari sebelumnya,
3. **Tingkat Kegigihan** adalah seberapa keras karyawan akan terus berusaha untuk menjalankan perilaku yang telah dipilih, diukur melalui keinginan untuk mengembangkan keahlian dan memajukan perusahaan.

Hal ini terlihat dalam diri informan kunci sebagai *sales VIVO* di Pusat Grosir Cililitan. Bahwa kedua informan mempunyai ketiga aspek motivasi kerja, di mana arah perilaku yang diperlihatkan oleh kedua informan kunci menunjukkan bahwa kedua informan kunci mempunyai keinginan bekerja yang tinggi di masa pandemi ini, kedua informan juga selalu menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat dan juga selalu menaati peraturan yang sudah diberlakukan. Selain itu kedua informan juga memperlihatkan bagaimana tingkat usahanya dalam mencapai target penjualan yang ingin dicapai walaupun sangat sulit untuk mencapai hasil yang maksimal di masa pandemi seperti ini, kedua informan tetap berusaha untuk mencapai hasil penjualan yang sudah ditargetkan sejak awal, dan juga kedua informan memperlihatkan tingkat kegigihannya dalam mempertahankan apa yang sudah dicapai dalam penjualannya meski sulit mempertahankan tingkat penjualan pada masa pandemi ini. Menurut hasil wawancara dan observasi penelitian, narasumber mempunyai alasan dan cara yang hampir sama dalam mengusahakan dan mempertahankan hasil penjualannya pada masa pandemi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil analisis yang penulis lakukan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kedua informan kunci memiliki motivasi kerja yang baik berdasarkan pada indikator motivasi kerja yaitu: 1) Arah Perilaku, di mana kedua informan memilih untuk tetap bekerja walaupun pada masa pandemi seperti ini, karena untuk memenuhi kebutuhan yang semakin bertambah dan untuk memenuhi kebutuhan keluarga, 2) Tingkat Usaha, di mana kedua informan selalu melakukan yang terbaik untuk mencapai target yang ingin dicapai, walaupun kedua informan belum pernah mencapai target penjualan selama masa pandemi, mereka berdua selalu mempunyai cara agar penjualan mereka tetap bisa mencapai target, seperti menjual secara *online* di sosial media dan juga membuka toko *online* di beberapa *marketplace*, 3) Tingkat Kegigihan, dimana kedua informan tetap menjaga dan mempertahankan penjualannya selama masa pandemi ini, mereka tetap bekerja *full time* walaupun dalam masa pandemi seperti ini dan tidak pernah absen dalam bekerja, mereka selalu melakukan yang terbaik untuk mencapai apa yang sudah ditentukan oleh perusahaan tempat mereka bekerja, jadi motivasi kerja yang mereka miliki tidak menurun sama sekali, walaupun mereka takut karena adanya pandemi COVID-19 ini, tapi mereka tetap berusaha untuk mencapai target penjualan yang sudah ditentukan oleh perusahaan.

Berdasarkan pengalaman yang didapat, berikut saran-saran yang dapat dijadikan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya, yaitu, 1) peneliti selanjutnya diharapkan mempunyai lebih banyak lagi informan agar bisa mendapatkan informasi yang lebih detail lagi tentang motivasi kerja pada masa pandemi ini, 2) peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan pendekatan penelitian campuran (kuantitatif dan kualitatif) agar bisa mendapatkan informasi yang lebih mendalam, dan 3) bagi *sales* yang tetap bekerja pada masa pandemi seperti ini harus melakukan cara-cara penjualan yang lebih kreatif lagi untuk tetap mempertahankan penjualan agar bisa mencapai target yang sudah ditentukan.

KETERBATASAN PENELITIAN

Berdasarkan pada pengalaman langsung peneliti dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi beberapa faktor yang dapat lebih diperhatikan bagi peneliti-peneliti selanjutnya untuk menyempurnakan penelitian ini, karena penelitian ini sendiri tentu memiliki kekurangan yang perlu terus diperbaiki dalam penelitian-penelitian kedepannya. Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini antara lain:

1. Penelitian hanya dilakukan di wilayah DKI, yaitu di Pusat Grosir Cililitan.
2. Penelitian dilakukan kepada karyawan yang bekerja di masa pandemi COVID-19.
3. Karyawan yang di maksud dalam penelitian ini adalah *sales* salah satu merek *handphone* yang ada di Indonesia yaitu merek VIVO.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Widyo Prastowo dan Arief Rifai H. 2016. Analisis Motivasi Kerja karyawan pada PT. PEPUTRA MASTERINDO KEC. TAPUNG KAB. KAMPAR. *Jurnal Penelitian Valuta* Vol 2 No 1, April 2016, 66-82. Universitas Islam Riau.
- Dandy Bayu Bramasta. (2020). "Update Terkini Covid-19 di Dunia: 29,4 Juta Orang Terinfeksi | Peningkatan Jumlah Kematian akibat Covid-19 di Eropa". Kompas.com (15 September). Tersedia di <https://www.kompas.com/tren/read/2020/09/15/083000665/update-terkini-covid-19-di-dun>.
- Darmawan, D. (2013). *Metode penelitian kuantitatif*. Jakarta: Remaja Rodakarya.
- Dessler, G., & Varrkey, B. (2018). *Human Resource Management, 15e*. Pearson Education India.
- Elva Dona. 2013. Analisis motivasi Kerja ditinjau dari lingkungan kerja kasus karyawan LBPP LIA PAYAKUMBUH. *Jurnal Penelitian KBP* Volume 1 - No. 3, Desember 2013. STIE"KBK" Padang
- Gaol, J. L. (2014). *A To Z Human Capital Management of Human Resources*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- George, J.M., & Jones, G. (2005). *Understanding and managing organizational Behavior*. New Jersey: UpperSaddle River.
- Hasibuan, M. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Cetakan keenam. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Khoirunnisa. (2020). "IDC: Top 5 Brand Smartphone di Indonesia Q1-2020" seluler.id (19 Mei). Tersedia di <https://selular.id/2020/05/idc-top-5-brand-smartphone-di-indonesia-q1-2020/>
- Koontz, T. (1990). When "community" is not enough: Institutions and values in community-based forest management in southern Indiana. *Human ecology*, 26(4), 621-647.
- Lidia Lusri dan Hotlan Siagian. 2017. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada karyawan PT. BORWITA CITRA PRIMA SURABAYA. *Jurnal Penelitian AGORA* Vol. 5, No. 1, 2017. Universitas Kristen Petra.
- Mondy, R. W., Noe, R. M., & Premeaux, S. R. (2008). *Human resource management*. USA: Prentice Hall

- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2007). *Organizational behavior* (Vol. 4). New Jersey: Pearson Education.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Elfabeta.
- Sutrisno, E. (2013). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Kencana Prenada media group.
- Vivo Indonesia “Memberdayakan Masa Depan”, www.vivo.com/id/about-vivo/empower-your-future, (Diakses Desember 14.2020).